

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 19.04.2025 20:16:05

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

**УТВЕРЖДАЮ**

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«20» мая 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Организация туристской деятельности**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2025 года

Квалификация

Бакалавр

**КАФЕДРА            Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Курс Вид занятий	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	8	8	6	6	14	14
Практические	8	8	6	6	14	14
Итого ауд.	16	16	12	12	28	28
Контактная работа	16	16	12	12	28	28
Сам. работа	232	232	123	123	355	355
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	252	252	144	144	396	396

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.02.2025 г. протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Прокопец Татьяна Николаевна

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у обучающихся комплекса знаний об основах организации туристской деятельности, формирование комплексного представления о туризме, а также создание условий для подготовки специалистов сферы туризма, обеспечивающих комплексный подход, включающий как получение обучающимися теоретических знаний, так и усвоение ими практических профессиональных
1.2	навыков по основным направлениям туристской деятельности.

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью**

**ПК-5. способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии туризма**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности; особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; - особенности организации туристской деятельности в России на внутреннем, въездном и выездном туристском рынке; о способах организации работы исполнителей, способах принятия решений в организации туристской деятельности (соотнесено с индикатором ОПК-2.1)

методы и инструменты постановки и идентификации целей и задач управления структурными подразделениями предприятий туристической сферы; основные понятия и особенности организации туристской деятельности; организационные основы туристской индустрии и структуру туристской отрасли (соотнесено с индикатором ПК-5.1)

**Уметь:**

компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта; составлять договорную документацию для контрагентов туристской деятельности; анализировать затраты на разработку и реализацию туристского продукта; организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности; использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий туризма и/или туристской деятельности (соотнесено с индикатором ОПК-2.2)

использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма; анализировать информацию о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом (соотнесено с индикатором ПК-5.2)

**Владеть:**

методиками разработки туристского продукта и его реализации; навыками анализа и составления договорной документации; способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности; основными методиками определения эффективности деятельности предприятия и его прогнозирования (соотнесено с индикатором ОПК-2.3)

использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма; анализировать информацию о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом (соотнесено с индикатором ПК-5.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. "Концептуальные рамки туризма"

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема 1. Предмет организации туристской деятельности. Дефиниции понятий «турист», «туризм», «туристская отрасль», «туристская индустрия», «туристский кластер» и др. Причины и факторы возникновения и развития туризма. Роль туризма в современном мире и история его возникновения. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах. Типология туристов и их мотивация. Функции, присущие туристскому отдыху  Тема 2. Организационные основы туризма. Структура туризма. Компоненты системы туризма. Виды туристских предприятий. Туристская инфраструктура. Туроператоры и турагенты. Потребитель туристских услуг. Туристские технологии. Туристские дестинации и их анализ.	Лекционные занятия	1	2	ОПК-2 ПК-5
1.2	Тема 1. Предмет организации туристской деятельности. Дефиниции понятий «турист», «туризм», «туристская отрасль»,	Практические занятия	1	2	ОПК-2 ПК-5

	<p>«туристская индустрия», «туристский кластер» и др. Причины и факторы возникновения и развития туризма. Роль туризма в современном мире и история его возникновения. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах. Типология туристов и их мотивация. Функции, присущие туристскому отдыху</p> <p>Тема 2. Организационные основы туризма. Структура туризма. Компоненты системы туризма. Виды туристских предприятий. Туристская инфраструктура. Туроператоры и турагенты. Потребитель туристских услуг. Туристские технологии. Туристские дестинации и их анализ.</p>				
1.3	<p>Тема 3. Теория туристского продукта. Понятие «турпродукт». Нормативно-правовые основы формирования турпродукта. Сегменты рынка. Туристский маршрут. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Основные методики при составлении турпродукта. Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта. Теоретические основы методики разработки турпродукта. Показатели потребительских свойств турпродукта. Деятельность туроператоров. Особенности деятельности туроператоров внутреннего, въездного и выездного туризма. Крупнейшие туроператоры в РФ. Крупнейшие туроператоры в мире.</p>	Лекционные занятия	1	2	ОПК-2 ПК-5
1.4	<p>Тема 3. Теория туристского продукта. Понятие «турпродукт». Нормативно-правовые основы формирования турпродукта. Сегменты рынка. Туристский маршрут. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Основные методики при составлении турпродукта. Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта. Теоретические основы методики разработки турпродукта. Показатели потребительских свойств турпродукта. Деятельность туроператоров. Особенности деятельности туроператоров внутреннего, въездного и выездного туризма. Крупнейшие туроператоры в РФ. Крупнейшие туроператоры в мире.</p>	Практические занятия	1	2	ОПК-2 ПК-5
1.5	<p>Тема 4. Виды туризма. Виды и формы туризма. Внутренний и международный туризм. Национальный туризм. Активный и пассивный туризм. Плановый туризм: групповой и индивидуальный. Самостоятельный туризм. Социальный туризм. Таймшер, Религиозный и паломнический туризм. Экстремальный и водный туризм. Круизы.</p>	Лекционные занятия	1	4	ОПК-2 ПК-5
1.6	<p>Тема 4. Виды туризма. Виды и формы туризма. Внутренний и международный туризм. Национальный туризм. Активный и пассивный туризм. Плановый туризм: групповой и индивидуальный. Самостоятельный туризм. Социальный туризм. Таймшер, Религиозный и паломнический туризм. Экстремальный и водный туризм. Круизы.</p>	Практические занятия	1	4	ОПК-2 ПК-5
1.7	<p>Тема "Туризм в системе научного знания". Туризм как часть социальной сферы. Законодательное регулирование туризма в РФ. Разграничение понятий «туризм» и «путешествие». Экономическое, социальное, экологическое и гуманитарное значение туризма для человека и общества. Туризм как комплексная наука о туризме</p> <p>Тема "Туризм как сфера деятельности" Современный туризм как составная часть сферы услуг и одна из динамично развивающихся отраслей мирового и российского хозяйства. Основные задачи туризма (познание, оздоровление, удовлетворение рекреационных потребностей, организация досуга и др.) и обусловленная ими многогранность туристской деятельности; социальное и гуманитарное значение туризма. Экономические сферы туристского бизнеса (предпринимательская, потребительская, доходная, валютная), экономические функции туризма (в том числе стимулирование других отраслей хозяйства), экономические и финансовые показатели туристской деятельности, функционирование экономических законов в туризме. Правовое регулирование и государственная поддержка туризма.</p> <p>Тема "Турист как субъект туризма" Определение терминов «турист», «посетитель», «экскурсант». Категории путешественников, которые не учитываются статистикой. Международный и внутренний турист. Классификация туристов (в зависимости от активности, от стиля жизни). Типология туристов Г. Гана. Возрастные категории туристов. Права и обязанности туриста. Право на свободу передвижения туристов.</p> <p>Тема "Потенциал туризма" Понятие и структура туристского потенциала. Параметры оценки ресурсного потенциала территории. Оценка рекреационного потенциала России (по К. В. Кружалину). Понятие туристско-рекреационные ресурсы территории. Основные свойства туристских ресурсов. Классификация туристских ресурсов.</p>	Самостоятельная работа	1	116	ОПК-2 ПК-5

	Кадастр туристских ресурсов. Определения «туристские объекты» и «туристские комплексы». Понятие туристской сети. Характеристика туристских учреждений (санатории, санатории-профилактории, пансионаты с лечением, дома отдыха, пансионаты, базы отдыха, дома рыбаков и охотников, рекреационные парки). Дачная рекреация.				
1.8	Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента 1. Проблемы терминологии в рекреационной географии и туризме 2. Физическая рекреация 3. Виды и эволюция рекреационной деятельности 4. Проблемы использования туристско-рекреационного потенциала субъектов Российской Федерации 5. Пространственная среда отдыха. Типологические черты архитектуры средневековья 6. Монастыри в развитии архитектуры отдыха. Общественная архитектура барокко и классицизма. Садово-парковые комплексы 7. Типология зрелищных зданий и сооружений середины 19 в. Музейные и театральные здания 8. Туристские постройки конца 19 в.нач.20 в. 9. Основные архитектурные направления в современной архитектуре. Принципы планировки курортов 10. Особенности горно-рекреационных районов в разных странах. Рекреационный урбанизм 11. Оценка перспектив развития туристско-рекреационной сферы региона 12. Проблемы оценки природно-рекреационного потенциала территории 13. Туристский ресурс и его использование на региональном уровне 14. О рекреационной оценке природных ресурсов. Расчет рекреационной нагрузки 15. Проблемы экономической оценки рекреационных ресурсов 16. Оценка эстетичности ландшафтов 17. Проблемы выделения рекреационно-привлекательных территорий	Самостоятельная работа	1	116	ОПК-2 ПК-5
1.9	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	1	4	ОПК-2 ПК-5

## Раздел 2. Туристский продукт как специфический продукт сферы услуг

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Тема1. Концепция туристического продукта. Этапы и методы разработки концепции. Определение основных и дополнительных услуг в турпакете. Тема 2 Технологии проектирования маршрута и разработка программы путешествия. Выбор основных поставщиков туристических услуг и стратегии взаимодействия. Тема 3. Технология формирования туристского продукта. Основные подходы к формированию туристского продукта. нормативно-правовая база по формированию туристского продукта. Системы классификации туристских услуг и их использование при разработке туристского продукта. Принципы учета особенностей различных категорий потребителей туристского продукта при его формировании. Критерии экономической выгоды от разработки новых туристских продуктов. Ассортимент туристских продуктов и его роль в создании эффективного туристского бизнеса. Тема 4. Экономическая эффективность туристического продукта. Расчет себестоимости туристического продукта. Определение стратегии ценообразования. Экономическое обоснование проекта и прогнозирования объема продаж.	Лекционные занятия	2	2	ОПК-2 ПК-5
2.2	Тема1. Концепция туристического продукта. Этапы и методы разработки концепции. Определение основных и дополнительных услуг в турпакете. Тема 2 Технологии проектирования маршрута и разработка программы путешествия. Выбор основных поставщиков туристических услуг и стратегии взаимодействия. Тема 3. Технология формирования туристского продукта. Основные подходы к формированию туристского продукта. нормативно-правовая база по формированию туристского продукта. Системы классификации туристских услуг и их использование при разработке туристского продукта. Принципы учета особенностей различных категорий потребителей туристского продукта при его формировании. Критерии экономической выгоды от разработки новых туристских продуктов. Ассортимент туристских продуктов и его роль в создании эффективного туристского бизнеса. Тема 4. Экономическая эффективность туристического продукта.	Практические занятия	2	2	ОПК-2 ПК-5

	Расчет себестоимости туристического продукта. Определение стратегии ценообразования. Экономическое обоснование проекта и прогнозирования объема продаж.				
2.3	<p>Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продукт туристской дестинации. Участие туристских предприятий в разработке и продвижении.</li> <li>2. Кластерный метод пространственной экономики в туризме.</li> <li>3. Жизненный цикл туристской дестинации.</li> <li>4. Возможности для участия туристских предприятий в развитии туристского продукта туристской дестинации.</li> <li>5. Современные технологии разработки туристских продуктов в России и за рубежом.</li> <li>6. Основные этапы оказания услуг и их характеристика.</li> <li>7. Методы разработки и модернизации туристского продукта и его доведения до потребителей.</li> <li>8. Использование цифровых технологий в разработке туристского продукта.</li> <li>9. Критерии качества туристского продукта.</li> <li>10. Понятие качества туристского продукта в системе качества в сфере услуг.</li> <li>11. Факторы и критерии, определяющие качество туристского продукта.</li> <li>12. Безопасность – как важнейшая качественная характеристика туристского продукта.</li> <li>13. Формирование туристского продукта в онлайн-среде.</li> <li>14. Возможности создания туристского продукта в онлайн-среде: преимущества и недостатки.</li> <li>15. Специфика взаимоотношений между участниками туристского рынка в онлайн-среде.</li> <li>16. Принципы динамического пакетирования услуг. Динамическое ценообразование.</li> <li>17. Позиционирование туристического продукта на туристическом рынке. Стратегии продвижения и формирования каналов сбыта.</li> <li>18. Туристические формальности. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Медицинские формальности.</li> <li>19. Документооборот в туроперейтинге. Документальное обеспечение туристического продукта.</li> <li>20. Партнерские отношения турфирмы по формированию турпродукта.</li> </ol>	Самостоятельная работа	2	58	ОПК-2 ПК-5
<b>Раздел 3. "Управление в сфере туризма"</b>					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
3.1	<p>Тема "Организационно-правовые аспекты открытия турфирмы": туроператорская и турагентская деятельность; классификация туроператоров; методика определения направленности и специфики деятельности турфирмы; регистрация турфирмы и финансовые гарантии; выбор местоположения офиса турфирмы и ее названия</p> <p>Тема "Кадровый менеджмент турфирмы: кадровый состав турфирмы: подбор и отбор сотрудников; профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса; схемы оплаты труда и оформление трудовых отношений; мотивация персонала в турфирме"</p>	Лекционные занятия	2	2	ОПК-2 ПК-5
3.2	<p>Тема "Организационно-правовые аспекты открытия турфирмы": туроператорская и турагентская деятельность; классификация туроператоров; методика определения направленности и специфики деятельности турфирмы; регистрация турфирмы и финансовые гарантии; выбор местоположения офиса турфирмы и ее названия</p> <p>Тема "Кадровый менеджмент турфирмы: кадровый состав турфирмы: подбор и отбор сотрудников; профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса; схемы оплаты труда и оформление трудовых отношений; мотивация персонала в турфирме"</p>	Практические занятия	2	2	ОПК-2 ПК-5
3.3	<p>Тема "Партнерские отношения турфирмы по формированию турпродукта": особенности взаимоотношений турфирмы со средствами размещения; особенности взаимоотношений турфирмы с транспортными компаниями; особенности взаимоотношений турфирмы с предприятиями питания; Особенности взаимоотношений турфирмы с объектами культурно- исторического потенциала и экскурсионными бюро; особенности взаимоотношений со страховыми компаниями</p> <p>Тема "Партнерские отношения между турфирмами и потребителями туруслуг": особенности взаимоотношений туроператоров с турагентами; объединения турфирм как основной элемент</p>	Лекционные занятия	2	2	ОПК-2 ПК-5

	координации их предпринимательской деятельности; правоотношения турфирмы с туристом				
3.4	<p>Тема "Партнерские отношения турфирмы по формированию турпродукта": особенности взаимоотношений турфирмы со средствами размещения; особенности взаимоотношений турфирмы с транспортными компаниями; особенности взаимоотношений турфирмы с предприятиями питания; Особенности взаимоотношений турфирмы с объектами культурно- исторического потенциала и экскурсионными бюро; особенности взаимоотношений со страховыми компаниями</p> <p>Тема "Партнерские отношения между турфирмами и потребителями туруслуг": особенности взаимоотношений туроператоров с турагентами; объединения турфирм как основной элемент координации их предпринимательской деятельности; правоотношения турфирмы с туристом</p>	Практические занятия	2	2	ОПК-2 ПК-5
3.5	<p>Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ресурсы и условия формирования туристических территорий</li> <li>2. Жизненный цикл туристических территорий</li> <li>3. Классификация туристско-рекреационных кластеров</li> <li>4. Экономическая сущность туристско-рекреационных кластеров</li> <li>5. Управление туристско-рекреационных кластеров</li> <li>6. Государственное регулирование развития туристско-рекреационных кластеров в Российской Федерации</li> <li>7. Бренд-менеджмент туристических территорий</li> <li>8. Концепция устойчивого развития туризма</li> <li>9. Внедрение стратегий устойчивого развития туризма</li> <li>10. Маркетинг устойчивого туризма</li> <li>11. Кластерный метод пространственной экономики в туризме</li> <li>12. Методы разработки и модернизации туристского продукта и его доведения до потребителей</li> <li>13. Использование цифровых технологий в разработке туристского продукта</li> <li>14. Факторы и критерии, определяющие качество туристского продукта</li> <li>15. Безопасность – как важнейшая качественная характеристика туристского продукта</li> <li>16. Возможности создания туристского продукта в онлайн-среде: преимущества и недостатки</li> <li>17. Специфика взаимоотношений между участниками туристского рынка в онлайн-среде</li> <li>18. Принципы динамического пакетирования услуг. Динамическое ценообразование</li> <li>19. Глобальные и транснациональные туристские компании</li> <li>20. Сетевые предприятия туристской индустрии: понятие и характеристика</li> <li>21. Многофункциональные туристские комплексы</li> <li>22. Взаимосвязь туристского и ресторанного бизнеса</li> <li>23. Специфика туристского продукта в сегменте MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions) — область индустрии делового туризма</li> <li>24. Участники рынка делового туризма, их специфические функции</li> <li>25. Перспективы развития MICE сегмента российского туристского рынка</li> <li>26. Психология продаж конечным потребителям туристских услуг</li> <li>27. Программное обеспечение процесса обслуживания туристов в туристском агентстве</li> <li>28. Электронная путевка как система унификации и контроля процесса обслуживания туристов</li> <li>29. Туризм как социально-экономическое явление и отрасль национальной экономики: сущность туризма как социально-экономической категории; турфирмы как неотъемлемый элемент системы туризма</li> <li>30. Информационные технологии в работе турфирмы: глобальная дистрибуторская система (GDS); программные комплексы автоматизации туристской деятельности; интернет-сайт турфирмы</li> <li>32. Туристские формальности: паспортно-визовые формальности; таможенные формальности; медицинские формальности</li> <li>33. Реклама как инструмент продвижения турфирмы на рынке: специфика и этапы проведения рекламной кампании турфирмы; средства распространения рекламной информации в туризме; выставочная деятельность турфирм</li> <li>34. Управление конкурентоспособностью туристических регионов: конкуренция и конкурентоспособностью туристических регионов; оценка конкурентоспособности туристических регионов; управление конкурентоспособностью и привлекательностью туристических регионов</li> <li>35. Стратегическое управление развитием туристических регионов:</li> </ol>	Самостоятельная работа	2	35	ОПК-2 ПК-5

	стратегическое планирование развития туристических регионов; стратегическое управление туристическими регионами; государственная политика в области развития туристических регионов				
3.6	Курсовая работа. Перечень тем представлен в приложении 1	Самостоятельная работа	2	30	ОПК-2 ПК-5
3.7	Подготовка к промежуточной аттестации	Экзамен	2	9	ОПК-2 ПК-5

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Валеева Е. О.	Современные технологии организации туристской деятельности: учеб. пособие для бакалавров высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. подгот. 101100.62 "Гостинич. дело", 100400.62 "Туризм", спец. 100103.65 "Социально-культур. сервис и туризм"	СПб.: Троиц. мост, 2015	Библиотека РГЭУ (РИНХ) / 6 экз.
2	Ушаков Д. С.	Экономика туристской отрасли: учеб. пособие	Ростов н/Д: Феникс, 2010	Библиотека РГЭУ (РИНХ) / 2 экз.
3	Иванова-Швец Л. Н., Дмитриев А. В.	Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебно-практическое пособие: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
4	Абрамец М.	Изучение деятельности туристических фирм в России: монография	Москва: Лаборатория книги, 2010	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5	Сухов, Р. И.	Организация туристской деятельности: учебник	Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016	ЭБС «IPR SMART»
6	Куприна, Л. Е.	Технология разработки туристских маршрутов: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019	ЭБС «IPR SMART»
7	Елина, В. Н.	Организация туристической деятельности: методическое пособие	Симферополь: Университет экономики и управления, 2018	ЭБС «IPR SMART»
8	Пяткова, С. Г.	Организация туристской деятельности: учебно-методическое пособие. направление подготовки 100400 туризм. квалификация (степень) бакалавр	Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2015	ЭБС «IPR SMART»
9	Москвина, И. А.	Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов	Москва: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2017	ЭБС «IPR SMART»
10	Владыкина Ю. О.	Организация туристской деятельности: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
11	Ожогин М. В.	Совершенствование продвижения туристского продукта (туристского проекта) (на примере Межрегионального историкокультурного и туристского проекта «Серебряное ожерелье России»): студенческая научная работа	Вологда: б.и., 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
12		Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса	, 2007	ЭБС «IPR SMART»

##### 5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант"

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

**5.3. Перечень программного обеспечения**

Операционная система РЕД ОС  
LibreOffice

**5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>			
<p>Знать особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности; особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; - особенности организации туристской деятельности в России на внутреннем, въездном и выездном туристском рынке; о способах организации работы исполнителей, способах принятия решений в организации туристской деятельности</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительно литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>1 курс: Вопросы к зачету (1-30), кейс-задачи (1-2), ситуационные задания (1-17), реферат и презентация (1-12) 2 курс: Вопросы к экзамену (1-60), кейс-задачи (1-6), деловая игра, индивидуальные задания (1-10), реферат и презентация (1-60), перечень тем курсовых работ (1-36)</p>
<p>Уметь компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта; составлять договорную документацию для контрагентов туристской деятельности; анализировать затраты на разработку и реализацию туристского продукта; организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности; использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительно литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>С 1 курс: Вопросы к зачету (1-30), кейс-задачи (1-2), ситуационные задания (1-17), реферат и презентация (1-12) 2 курс: Вопросы к экзамену (1-60), кейс-задачи (1-6), деловая игра, индивидуальные задания (1-10), реферат и презентация (1-60), перечень тем</p>

деятельности предприятий туризма и/или туристской деятельности			курсовых работ (1-36)
Владеть методиками разработки туристского продукта и его реализации; навыками анализа и составления договорной документации; способность организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности; основными методиками определения эффективности деятельности предприятия и его прогнозирования	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительно литературой при подготовке к занятиям	1 курс: Вопросы к зачету (1-30), кейс-задачи (1-2), ситуационные задания (1-17), реферат и презентация (1-12) 2 курс: Вопросы к экзамену (1-60), кейс-задачи (1-6), деловая игра, индивидуальные задания (1-10), реферат и презентация (1-60), перечень тем курсовых работ (1-36)
<b>ПК-5: способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии туризма</b>			
Знать методы и инструменты постановки и идентификации целей и задач управления структурными подразделениями предприятий туристической сферы; основные понятия и особенности организации туристской деятельности; организационные основы туристской индустрии и структуру туристской отрасли	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительно литературой при подготовке к занятиям	1 курс: Вопросы к зачету (1-30), кейс-задачи (1-2), ситуационные задания (1-17), реферат и презентация (1-12) 2 курс: Вопросы к экзамену (1-60), кейс-задачи (1-6), деловая игра, индивидуальные задания (1-10), реферат и презентация (1-60), перечень тем курсовых работ (1-36)
Уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма; анализировать информацию о текущем состоянии отдельных	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать	1 курс: Вопросы к зачету (1-30), кейс-задачи (1-2), ситуационные задания (1-17), реферат и презентация (1-12)

участников туристской деятельности в России и за рубежом	информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	свою позицию; умение пользоваться дополнительно литературой при подготовке к занятиям	2 курс: Вопросы к экзамену (1-60), кейс-задачи (1-6), деловая игра, индивидуальные задания (1-10), реферат и презентация (1-60), перечень тем курсовых работ (1-36)
Владеть использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма; анализировать информацию о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительно литературой при подготовке к занятиям	1 курс: Вопросы к зачету (1-30), кейс-задачи (1-2), ситуационные задания (1-17), реферат и презентация (1-12) 2 курс: Вопросы к экзамену (1-60), кейс-задачи (1-6), деловая игра, индивидуальные задания (1-10), реферат и презентация (1-60), перечень тем курсовых работ (1-36)

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

Зачет

50-100 баллов (зачтено)

0-49 баллов (не зачтено)

**2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

## Вопросы к зачету

1. Дайте определение понятиям: «турист», «туризм», «туристская отрасль», «туристская индустрия», «туристский кластер»
2. Назовите причины и факторы возникновения и развития туризма.
3. Раскройте роль туризма в современном мире и история его возникновения.
4. Раскройте содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
5. Охарактеризуйте типологию туристов и их мотивацию.
6. Назовите функции, присущие туристскому отдыху
7. Раскройте структуру туризма.
8. Назовите компоненты системы туризма.
9. Охарактеризуйте виды туристских предприятий, туристская инфраструктура.
10. Охарактеризуйте туроператоров и турагентов.
11. Охарактеризуйте туристские технологии.
12. Назовите туристские дестинации и проведите их анализ.
13. Дайте определение понятию «турпродукт».
14. Охарактеризуйте нормативно-правовые основы формирования турпродукта.
15. Туристский маршрут. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Основные методики при составлении турпродукта.
16. Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта.
17. Теоретические основы методики разработки турпродукта.
18. Показатели потребительских свойств турпродукта. Деятельность туроператоров. Особенности деятельности туроператоров внутреннего, въездного и выездного туризма.
19. Крупнейшие туроператоры в РФ. Крупнейшие туроператоры в мире
20. Виды и формы туризма.
21. Внутренний и международный туризм.
22. Национальный туризм.
23. Активный и пассивный туризм.
24. Плановый туризм: групповой и индивидуальный.
25. Самостоятельный туризм.
26. Социальный туризм.
27. Таймшер
28. Религиозный и паломнический туризм.
29. Экстремальный и водный туризм.
30. Круизы.

### Критерии оценивания:

– 50-100 баллов (зачтено) – выставляется студентам, показавшим знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении контрольных заданий, не носящие принципиального характера, когда установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

– 49-0 баллов (не зачтено) - выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Также выставляется студентам, ответы которых носят несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что он не может дальше продолжать обучение

или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

## 2 курс

### Вопросы к экзамену

1. Раскройте концепцию туристического продукта.
2. Охарактеризуйте этапы и методы разработки концепции.
3. Раскройте технологии проектирования маршрута и разработка программы путешествия.
4. Раскройте процесс выбора основных поставщиков туристических услуг и стратегии взаимодействия.
5. Опишите технологии формирования туристского продукта.
6. Раскройте основные подходы к формированию туристского продукта. нормативно-правовая база по формированию туристского продукта.
7. Опишите системы классификации туристских услуг и их использование при разработке туристского продукта.
8. Охарактеризуйте принципы учета особенностей различных категорий потребителей туристского продукта при его формировании.
9. Опишите критерии экономической выгоды от разработки новых туристских продуктов.
10. Охарактеризуйте ассортимент туристских продуктов и его роль в создании эффективного туристского бизнеса.
11. Раскройте экономическую эффективность туристического продукта.
12. Опишите процесс расчета себестоимости туристического продукта.
13. Охарактеризуйте определение стратегии ценообразования.
14. Опишите экономическое обоснование проекта и прогнозирования объема продаж.
15. Охарактеризуйте позиционирование туристического продукта на туристическом рынке.
16. Опишите стратегии продвижения и формирования каналов сбыта.
17. Раскройте туристические формальности.
18. Раскройте паспортно-визовые формальности.
19. Раскройте таможенные формальности.
20. Раскройте медицинские формальности.
21. Охарактеризуйте документальное обеспечение туристического продукта.
22. партнерские отношения турфирмы по формированию турпродукта.
23. Охарактеризуйте особенности взаимоотношений турфирмы со средствами размещения.
24. Охарактеризуйте особенности взаимодействия турфирмы с транспортными компаниями.
25. Охарактеризуйте особенности взаимодействия турфирмы с предприятиями питания.
26. Охарактеризуйте особенности взаимоотношений турфирмы с объектами культурно-исторического потенциала и экскурсионными бюро.
27. Охарактеризуйте особенности взаимоотношений со страховыми компаниями.
28. Охарактеризуйте туризм как социально-экономическое явление и отрасль национальной экономики: сущность туризма как социально-экономической категории; турфирмы как неотъемлемый элемент системы туризма
29. Опишите организационно-правовые аспекты открытия турфирмы
30. Раскройте туроператорскую и турагентскую деятельность
31. Приведите и охарактеризуйте классификацию туроператоров
32. Раскройте кадровый менеджмент турфирмы
33. Опишите подбор и отбор сотрудников

34. Раскройте профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса
35. Раскройте схемы оплаты труда и оформление трудовых отношений
36. Охарактеризуйте мотивацию персонала в турфирме
37. Опишите информационные технологии в работе турфирмы
38. Охарактеризуйте программные комплексы автоматизации туристской деятельности
39. Раскройте партнерские отношения турфирмы по формированию турпродукта
40. Раскройте особенности взаимоотношений турфирмы со средствами размещения
41. Опишите особенности взаимоотношений турфирмы с транспортными компаниями
42. Опишите особенности взаимоотношений турфирмы с предприятиями питания
43. Опишите особенности взаимоотношений турфирмы с объектами культурно-исторического потенциала и экскурсионными бюро
44. Опишите особенности взаимоотношений со страховыми компаниями
45. Охарактеризуйте партнерские отношения между турфирмами и потребителями туруслуг
46. Опишите особенности взаимоотношений туроператоров с турагентами
47. Представьте объединения турфирм как основной элемент координации их предпринимательской деятельности
48. Опишите правоотношения турфирмы с туристом
49. Охарактеризуйте туристские формальности: паспортно-визовые формальности; таможенные формальности; медицинские формальности
50. Опишите рекламу как инструмент продвижения турфирмы на рынке
51. Охарактеризуйте специфику и этапы проведения рекламной кампании турфирмы
52. Опишите средства распространения рекламной информации в туризме
53. Охарактеризуйте выставочную деятельность турфирм
54. Раскройте управление конкурентоспособностью туристических регионов
55. Опишите процесс оценки конкурентоспособности туристических регионов
56. Охарактеризуйте управление конкурентоспособностью и привлекательностью туристических регионов
57. Представьте стратегическое управление развитием туристических регионов
58. Охарактеризуйте стратегическое планирование развития туристических регионов
59. Опишите стратегическое управление туристическими регионами
60. Охарактеризуйте государственную политику в области развития туристических регионов

#### **Критерии оценивания:**

– 84-100 баллов (оценка «отлично») - выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

– 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

– 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

– 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых

ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

## 1 курс

### Кейс-задачи

**Задача № 1.** Ознакомьтесь с любым отзывом, оставленным туристом после совершения поездки в адрес турагентства, и ответом на этот отзыв сотрудником агентства. Проанализируйте предложенные материалы и ответьте на следующие вопросы:

1. Были ли допущены ошибки сотрудником туристского агентства в ответе? Если были допущены, перечислите их.

2. На ваш взгляд, как на репутацию и дальнейшую работу турагентства может повлиять предложенная для анализа коммуникация (отзыв туристов и ответ сотрудника агентства), размещенная на открытом информационном ресурсе?

3. Может ли сотрудник агентства при решении ситуации, описанной туристами, опираться на какие-либо нормы права? Если может, перечислите эти документы (с указанием соответствующих статей, пунктов и пояснением, как именно они могут быть применены).

4. Предложите свою версию ответа сотрудника агентства на предоставленный отзыв туристов.

**Задача № 2.** В 2022 году Нижегородская областная дума приняла закон о туристской деятельности на территории Нижегородской области. Его главная направленность — приоритетное развитие внутреннего и въездного туризма в регионе. Однако туристские организации субъекта, которым после опубликования закона пришлось работать в соответствии с этим документом, проявили пассивность. Ни одна туристская фирма не представила предложения или замечания по проекту.

Вопросы для дискуссии:

1. Чем объясняется такая нейтральная позиция? Предложите возможные направления поиска правильного ответа. (1. Познакомьтесь с особенностями государственного регулирования туристской деятельности в РФ и в субъектах РФ. 2. Попытайтесь представить себя на месте руководителя туристской фирмы в тот период, когда должно было происходить обсуждение законопроекта.)

2. Какие проблемы волновали бы вас в то время? (Вспомните, какая форма собственности у вашей туристской фирмы?)

3. Кто осуществляет непосредственный и опосредованный контроль вашей деятельности?

4. Кто может помочь вам в случае такой необходимости, и кто реально помогает? (Считаете ли вы себя компетентным в области правового обеспечения туризма, причем в такой степени, которая позволила бы вам внести конкретные предложения в обсуждаемый законопроект?)

### Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов за решение кейс-задач – 35 баллов

– 23-35 баллов, если студент принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

– 16-22 баллов, если студент принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

– 9-15 баллов, если студент принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени

рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

– 0-8 балла, если студент не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### Ситуационные задания

1. Друзья москвича Ильи Семенова, живущие в г. Омске, обратились к нему с просьбой показать город их дальнему родственнику, не знакомому Илье. Семенов с готовностью согласился и подготовил для родственника своих друзей занимательную экскурсию по знаковым местам столицы. Гость остался очень доволен и по окончании прогулки вручил Семенову 4000 рублей в качестве вознаграждения за экскурсию. Илья, обрадованный подобной возможностью заработка, и обладающий большим количеством иногородних друзей, стал периодически организовывать такие экскурсии для их родственников и знакомых. Присутствуют ли в деятельности Ильи Семенова признаки предпринимательской деятельности? Можно ли считать его индивидуальным предпринимателем, оказывающим экскурсионные услуги?

2. Семья Петровых приобрела тур в одну из европейских стран. В аэропорту туристам не был обеспечен трансферт, и семье Петровых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси. По возвращении домой указанные лица обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с непредоставлением туристского автобуса, указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием. Правомерны ли требования семьи Петровых?

3. Ковалев приобрел у туроператора «Виктория-тур» путевку на проведение шоп-тура по маршруту «Австрия-Венгрия». Полагая, что турфирма ненадлежаще выполнила свои обязательства, по возвращении из поездки Ковалев обратился в суд. Как было выяснено по обстоятельствам дела, при покупке путевки истцу была предоставлена информация о том, что фирма принимает на себя обязанности по таможенному оформлению груза при условии дополнительной оплаты в сумме 4,5 доллара США за 1 кг груза. Истец по квитанции передал приобретенный во время тура товар в количестве 136 кг Николаевой – переводчику-гиду туристической группы, представителю фирмы «Виктория-Тур», которая от своего имени должна была оформить доставку товара в Россию, оплатив услуги фирмы. Однако при возвращении в Россию груз на сумму 9640 дол- 26 ларов США получен им не был. Полагая, что компания «Виктория-Тур», продавшая ему путевку на шоп-тур, должна нести ответственность за причиненный ущерб, истец просил взыскать его стоимость. Исходя из определения тура, закрепленного Федеральным законом «Об основах туристской деятельности», положений Закона «О защите прав потребителей» определите, распространяется ли законодательство о защите прав потребителей на случаи, когда багаж включает вещи и ценности, предназначенные для продажи либо используемые гражданином-предпринимателем для предпринимательской деятельности?

4. Граждане России Иван Подольцев, Юлия Астахова и Сергей Астафьев решили создать туроператора (в форме общества с ограниченной ответственностью), специализирующуюся на экстремальных турах, в том числе – в г. Припять – местонахождение Чернобыльской АЭС. Не обладая достаточными юридическими знаниями, они обратились за советом к юристу. От имени юриста дайте Ивану, Юлии и Сергею консультацию о порядке создания их фирмы.

5. Елена Петрова и Светлана Высоцкая приобрели в турагентстве путевки в Карловы Вары для отдыха и лечения. Однако впоследствии выяснилось, что программа медицинского обслуживания не соответствовала заявленной в договоре о реализации турпродукта, а обслуживание в ресторане санатория оказалось некачественным. Светлана и Елена решили потребовать возврата части стоимости тура. К какой организации им следует предъявить свои требования: к туроператору, турагентству или санаторию, непосредственно оказывавшему услуги?

6. В турфирму «МИР», менеджером которой Вы являетесь, поступила претензия следующего содержания: 10 сентября 2015 года я, Петров С.М. приобрел в турфирме «Мир», расположенной по адресу Екатеринбург, ул. Тимирязева, 22, туристскую поездку в Таиланд. Со мной был заключен договор № 2211 (копия прилагается). За поездку в соответствии и указанным договором я заплатил 48000 рублей. Поездка состоялась в установленные сроки. Сначала все было хорошо. Меня встретили и заселили в отеле. Но с наступлением ночи счастье закончилось. Меня разбудили странные звуки. Когда я обратился к администрации отеля, они мне нахально заявили, что это 31 падают спелые кокосы. Но я сам видел, как местные жители срывают плоды с пальмы, загоняя на нее обезьяну, привязанную на цепочку. В результате я не только не высыпался, но и пил молоко из незрелых кокосов! Как может обезьяна определить, созрели они или нет?! Кроме того, менеджер турфирмы меня не предупредил о том, что нельзя трогать обезьян! Я всего лишь пытался сдернуть за хвост обезьяну, которая нагло лазила по кокосовой пальме, растущей около моего балкона. Мало того что эта живность прокусила мне палец, так еще ее хозяин вызвал полицию. Меня даже хотели оштрафовать – а за что?! Требую компенсацию морального вреда за испорченный отдых и оплаты медицинского обследования, вдруг эта обезьяна меня чем-то заразила.

Сделайте анализ данной ситуации и ответьте на следующие вопросы: 1. Правомерны ли требования туриста и почему? 2. Какие шаги, скорее всего будут предприняты туристом, если турфирма проигнорирует его претензию? 3. Составьте ответ на претензию туриста.

7. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Туниса: «Я столкнулась с настоящим хамством со стороны персонала отеля: официанты в ресторане говорили только на английском или французском. По этой причине мне каждый раз приходилось объясняться с ними жестами. Во время одного из таких „разговоров,, я нечаянно опрокинула бутылку красного вина, чем безнадежно испортила свою одежду. Прошу возместить мне стоимость платья (\$1500) и бутылки марочного вина (\$50)». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

8. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с Кипра: «При покупке тура я просила менеджера забронировать гостиницу, где прямо в номере можно было бы кипятить воду. Сотрудник вашего агентства понял меня превратно и забронировал номер с кофеваркой. Но в ней невозможно было кипятить бигуди, а потому мне пришлось каждый день делать укладку в парикмахерской. Прошу возместить мне стоимость услуг парикмахерской». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

9. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Турции: «Моя подруга уехала отдыхать раньше меня и так расписывала местные красоты, что я тоже решила поехать. Заказав тур с проживанием в том же отеле, потребовала предоставить мне номер лучше, но не дороже, чем у подруги. Однако, обмерив по приезду ее комнату, обнаружила, что моя на 20 см. уже! Требую произвести перерасчет стоимости номера и возместить причиненный моральный вред» Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

10. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Египта: «В гостинице я отдала в стирку одежду. Когда же получила назад пакет с выстиранным бельем, обнаружила в нем чужие мужские шорты, записку с благодарностями от имени администрации и конфеты-леденцы. Мой жених устроил скандал. Кто теперь вернет мне доброе имя? Требую компенсировать причиненный мне моральный вред». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

11. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентов, вернувшихся из Португалии: «Мы купили морскую экскурсию, предполагавшую охоту на акул. Промотались в море 4 часа, промокли, продрогли, но акула так и не появилась. Просим возместить стоимость поездки и моральный ущерб за утрату здоровья». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентов.

12. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Болгарии: «Мне показалось, что полотенца в нашем номере никто не меняет. Сворачивают уже использованные и кладут на полку. А мы ведь их на пол кидаем... Чтобы проверить, пометила одно из них губной помадой. Так мне отель штраф выкатил за порчу имущества. Прошу возместить деньги за уплату штрафа!» Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

13. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося из Туниса: «Обедать в прибрежных ресторанчиках было совершенно невозможно. Ветер с моря постоянно сдувал с наших тарелок наиболее вкусные кусочки, не говоря уже о салфетках и счете за обед. Просим произвести перерасчет стоимости поездки и возместить моральный ущерб». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

14. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Турции: «Прошу вас компенсировать мне моральный ущерб, нанесенный заменой отеля 3\* с полупансионом на 4 \* „все включено“. В результате такого отдыха я растолстела до неприличия и меня бросил муж. Также прошу компенсировать затраты на новый гардероб и оплату услуг психотерапевта». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

15. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося с отдыха на Родосе: «Вопреки красочным описаниям менеджера вашей компании, отель, куда нас поселили, оказался сплошным кошмаром. Каждое утро обслуживающий персонал выливал в бассейн целое ведро то ли хлорки, то ли чего-то похуже. После купания кожа покрывалась пятнами и страшно чесалась. От этого зуда мы не могли спать по ночам, отключались только под утро и потом просыпали завтрак. Требуем вернуть нам стоимость пропущенных завтраков и купленных нами лекарств от кожных заболеваний. В качестве компенсации согласны принять от вашей фирмы недельную поездку на двоих в Париж с проживанием в отеле 4\*». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

16. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося со Шри-Ланки: «Бунгало, в котором нас поселили, нам сразу не понравилось. Вместе с нами в комнате жили буржуазного вида тараканы, на террасе по стенам бегали ящерицы, под окном свили гнездо птицы, а над дверью находился целый улей с осами. Этот зоопарк нас очень

нервировал. А менеджер на ресепшн все время пытался доказать, что это признак хорошей экологии, ради которой сюда со всего мира едут туристы. Требую компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

17. В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, отдохавшего в подмосковном пансионате: «Мы возмущены крошечными, буквально кошачьими, порциями в ресторане пансионата. Два жалких кусочка мяса и 100 г макарон, размазанных по огромной тарелке, мы восприняли как оскорбление. А на кухне нам пояснили, что директор ресторана сидит на диете, и это отразилось на меню и размере порций. Требую возместить стоимость питания и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых». Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов за решение ситуационных заданий – 35 баллов

– 23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

– 16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

– 9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

– 0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **Темы рефератов и презентаций**

1. Система органов и организаций РФ в туристской индустрии.
2. Федеральный орган исполнительной власти в туризме, его задачи, функции, специфика деятельности.
3. Региональные органы исполнительной власти в сфере туризма, их задачи, функции, специфика деятельности.
4. Компетенция органов местного самоуправления в сфере туризма. Их задачи, функции, специфика деятельности.
5. Разграничение компетенции должностных лиц федерального, регионального уровня и уровня местного самоуправления в области регулирования туристской деятельности.
6. Охрана коммерческой тайны в трудовых правоотношениях. Методика отнесения сведений к коммерческой тайне.
7. Средства защиты информации, содержащей коммерческую тайну.
8. Сравнительная характеристика организационно-правовых форм юридических лиц для осуществления коммерческой деятельности.
9. Виды и формы страхования в туризме.
10. Договоры в туризме. 20. Анализ целесообразности заключения договора страхования гражданской ответственности туроператора и банковской гарантии.

11. Влияние отмены лицензирования на деятельность туристских предприятий.
12. Функционирование турфирмы в современных нормативно-правовых условиях.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов за реферат и презентацию – 30 баллов

- 20-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- 13-19 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

## **2 курс**

### **Кейс-задачи**

**Задача № 1.** Разработайте программу проведения дней кипрской культуры в вашем городе с ориентацией на стимулирование интересов горожан к отдыху на острове Афродиты.

**Задача 2.** Туристка приобретает путевки в Испанию для себя и двенадцатилетнего сына. Для получения шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери, однако бывший муж, уклоняясь от уплаты алиментов, периодически меняет места работы и нахождение его в настоящий момент неизвестно. Возможно ли решение этой проблемы?

Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг 1. Познакомьтесь с особенностями правового регулирования выездов в страны шенгенской группы.

Шаг 2. Директор некоей туристской фирмы, прочитав эту задачу, сказал, что у него «нет проблем» и у «своего нотариуса» он за пять минут получит любой документ. Примите во внимание позицию директора, но найдите правильное решение, не противоречащее нормам Гражданского и Уголовного законодательства.

Может ли туристская фирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта? Что делать, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден?

Что делать, если паспорт полностью использован, но в нем проставлены действующие долгосрочные визы?

Могут ли граждане России иметь более одного загранпаспорта? Если да, то в каких случаях? Если нет, то почему?

Каковы особенности оформления заграничных паспортов и выезда за границу несовершеннолетних детей?

**Задача 3.** В туристскую фирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребенком шести лет. После того как он предъявил паспорта, сотрудники туристской фирмы заказали для него в гостинице двухместный номер с дополнительной кроватью для ребенка. И вдруг, на следующий день после предполагаемого вылета, он приходит вновь и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, поскольку в паспорт не была вклеена фотография ребенка. Но согласно договору с клиентом, фирма не несет

ответственности за подлинность его загранпаспорта и прохождение им паспортного контроля. Поэтому сотрудники считали, что их вины здесь нет. Клиент решил подать на фирму в суд. Прав ли он?

**Задача 4.** Туроператор, отправляющий туриста на о. Крит, оформляет групповую визу на его семью и на две других, которых турист не знает. Оригинал групповой визы работники туристской фирмы хотят отдать этим двум семьям (а туристу ксерокопию) с тем, чтобы семья туриста встретилась с ними в аэропорту Шереметьево. Представитель туроператора туда ехать не собирается, мол, сами там друг друга найдете. На вопрос, а если держатели оригинала не появятся, туристу отвечают: «Не волнуйтесь, они ведь такие деньги заплатили». Семьи едут в разные города, а в договоре написано, что в случае неявки заказчика его деньги пропадают. На пожелание 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 надеяться на боязнь двух семей потерять свои деньги?

**Задача 5.** Во время летних каникул студентка Лена решила отдохнуть в Южной Корее. Для этого она оформила туристскую визу сроком на три месяца. Вскоре после приезда в Корею она познакомилась с менеджером крупной компании, который предложил, ей полгода поработать в ресторане официанткой. Девушка согласилась, тем более что кореец пообещал решить все проблемы, связанные с продлением визы. Время шло, Лена работала, менеджер регулярно привозил ей заработную плату, а на вопрос девушки, когда он возьмет у нее паспорт и продлит визу, работодатель отвечал, что еще успеет.

Пробыв в Корее пять месяцев, Лена решила вернуться в Россию, о чем сообщила менеджеру. После этого связь с ним оборвалась. Таким образом, девушка пробыла в Корее два месяца нелегально. Документов, подтверждающих ее работу в ресторане, нет. Что делать Лене?

Каким образом она сможет вернуться в Россию? Несет ли ответственность туристская фирма за невозвращение туристки в период действия визы?

**Задача 6.** Учитываются ли несовершеннолетние дети в норме вывоза из Российской Федерации наличной иностранной валюты? Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг 1. Познакомьтесь с правилами перемещения физическими лицами наличной иностранной валюты через границу Российской Федерации.

Шаг 2. Рассмотрите возможные варианты пересечения несовершеннолетними детьми границы Российской Федерации (самостоятельно, с родителями, с сопровождающими лицами).

Шаг 3. Назовите и объясните особенности перемещения валюты несовершеннолетними детьми при всех вариантах пересечения границы Российской Федерации.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов за решение кейс-задачи – 20 баллов

– 15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

– 9-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

– 5-8 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени

рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

– 0-4 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **Деловая игра «Подбор и предложение турпродукта клиенту»**

#### **Этап I**

Цель этапа: Закрепление ранее полученных знаний об особенностях взаимоотношений с клиентом, формирование навыков подбора туристских продуктов с использованием интернет ресурсов для онлайн бронирования отелей авиа и Ж/д билетов. Формирование навыка самостоятельной работы по подбору и предложению тура с использованием таких онлайн систем бронирования.

Ход игры:

1. Учащимся предлагается почувствовать себя в роли менеджера по туризму, туристского агентства.

2. Мастер п/о раздает индивидуальные карты задания, в которых прописаны пожелания клиента; туристское направление; финансовые возможности; даты запланированного путешествия.

3. Учащиеся индивидуально подбирают три варианта размещения и транспортных варианта, в соответствии с индивидуальным заданием. Для подбора используют следующие сайты онлайн бронирования отелей и авиа ж/д билетов.

Результат: Каждый из учащихся подобрал три варианта мест размещения и три варианта использования транспорта для прибытия в заданный пункт назначения. Сформировались навыки самостоятельной работы с сайтами для онлайн бронирования турпродукта.

#### **Этап II.**

Цель этапа: Выработка умения применять полученные знания о техниках предложения туристского продукта и правилах общения с клиентом на практике. Обеспечение применения ранее полученных знаний о технологии предложения туристского продукта, психологических и нравственных аспектах общения с клиентом на практике.

Ход игры:

1. Мастер производственного обучения выполняют роль клиента туристского агентства. Учащиеся должны представить три подготовленных варианта тур продукта соответствующие заявленным требованиям, а также постараться убедить в приобретении наиболее выгодного для них варианта.

2. «Клиент» с разными «турагентами» демонстрирует различную тактику поведения и психотипы, «турагентам» необходимо это учитывать при предложении тура.

3. Обсуждение и подведение итогов игры.

Результат: Учащиеся получили опыт применения знаний о правилах общения, его нравственных и психологических аспектах.

#### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов за деловую игру – 30 баллов

– 23-30 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

– 14-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам,

однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

– 8-13 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

– 0-7 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

## **Индивидуальные задания**

### **Вариант 1.**

1. Дата путешествия: с 10.06.2023 по 20.06.2023
2. Туристское направление: Анапа, РФ
3. Вид туризма: Рекреационный (пляжный).
4. Кол-во человек: Семья: 2 взрослых + ребенок 5 лет.
5. Требования к транспорту: рассматривают только ж/д.
6. Требования к месту размещения: только частный сектор, только проживание, от 15-20 минут ходьбы до пляжа. Стоимость размещения.
7. Финансовые возможности; готовы потратить не более 150 тыс. руб.
8. Особые пожелания: Ребенку необходимо отдельное спальное место, во дворе частного сектора должен быть мангал. Хотели жить поближе к галечному пляжу Анапы.

### **Вариант 2.**

1. Дата путешествия: с 10.08.2023 по 20.08.2023
2. Туристское направление: Евпатория, РФ
3. Вид туризма: Оздоровительный
4. Кол-во человек: Семейная пара 2 человека
5. Требования к транспорту: Любой эконом вариант.
6. Требования к месту размещения: Санаторий или пансионат, полный пансион, от 5-10 минут ходьбы до пляжа. Стоимость до 3000 рублей с человека в сутки (включая лечение).
7. Финансовые возможности; Вместе с дорогой готовы потратить не более 150 тыс. руб.
8. Особые пожелания: В санатории должны предлагаться услуги грязелечения, и минеральные ванны. Номер с Wi-Fi и кондиционером.

### **Вариант 3.**

1. Дата путешествия: с 10.07 по 20.07
2. Туристское направление: Сочи
3. Вид туризма: Развлекательный
4. Кол-во человек: 2 подруги 20 лет
5. Требования к транспорту: только бизнес класс.
6. Требования к месту размещения: отель 5 звезд два номера категорией не ниже люкс.
7. Финансовые возможности; неограничены.
8. Особые пожелания: Отель должен принадлежать к известным международным брендам, иметь ночной клуб и собственный пляж.

### **Вариант 4.**

1. Дата путешествия: с 01.05 по 5.05

2. Туристское направление: Калининград
3. Вид туризма: Образовательный
4. Кол-во человек: Молодая пара студентов.
5. Требования к транспорту: только ж/д
6. Требования к месту размещения: хостел.
7. Финансовые возможности; ограничены
8. Особые пожелания: Минимальная затрата денежных средств. Комфорт не в приоритете.

#### **Вариант 5.**

1. Дата путешествия: с 5.06 по 15.06
2. Туристское направление: Геленджик, РФ
3. Вид туризма: Рекреационный (пляжный).
4. Кол-во человек: Семья: 2 взрослых + ребенок 10 лет.
5. Требования к транспорту: Ж/Д транспорт.
6. Требования к месту размещения: гостевой дом или частный сектор с завтраком, от 5-10 минут ходьбы до пляжа. Полностью благоустроенный.
7. Финансовые возможности. готовы потратить не более 220 тыс. руб.
8. Особые пожелания: Ребенку необходимо отдельное спальное место, во дворе должен быть бассейн, мангал.

#### **Вариант 6.**

1. Дата путешествия: с 10.07 по 20.07
2. Туристское направление: Джемете, РФ
3. Вид туризма: Пляжный
4. Кол-во человек: Семья 10 человек 5 взрослых 5 детей до 12 лет
5. Требования к транспорту: нет-
6. Требования к месту размещения: Коттедж, 3-5 минут ходьбы до моря
7. Финансовые возможности; не ограничены
8. Особые пожелания: Коттедж должен быть с бассейном, внутренним двориком, иметь зону отдыха, в шаговой доступности от него должен быть ресторан.

#### **Вариант 7.**

1. Дата путешествия: с 10.06 по 20.06
2. Туристское направление: Керчь, РФ
3. Вид туризма: Рекреационный (пляжный).
4. Кол-во человек: Семья: 2 взрослых + ребенок 5 лет.
5. Требования к транспорту: Рассматривают только авто.
6. Требования к месту размещения: Только частный сектор, только проживание, от 15-20 минут ходьбы до пляжа.
7. Финансовые возможности; готовы потратить не более 250 тыс. руб.
8. Особые пожелания: Ребенку необходимо отдельное спальное место, во дворе частного сектора должен быть мангал и зона отдыха с мангалом.

#### **Вариант 8.**

1. Дата путешествия: с 01.05 по 5.05
2. Туристское направление: Санкт-Петербург, РФ.
3. Вид туризма: Образовательный
4. Кол-во человек: Молодая пара студентов.
5. Требования к транспорту: только ж/д

6. Требования к месту размещения: хостел.
7. Финансовые возможности; 80 тыс.+/- 15 тыс.
8. Особые пожелания: Минимальная затрата денежных средств. Комфорт не в приоритете.

#### **Вариант 9.**

1. Дата путешествия: с 5.06 по 15.06
2. Туристское направление: Адлер, РФ
3. Вид туризма: Рекреационный (пляжный).
4. Кол-во человек: Семья: 2 взрослых + ребенок 10 лет.
5. Требования к транспорту: Ж/Д транспорт.
6. Требования к месту размещения: гостевой дом или частный сектор с завтраком, от 5-10 минут ходьбы до пляжа. Полностью благоустроенный.
7. Финансовые возможности; готовы потратить не более 120 тыс. руб.
8. Особые пожелания: Ребенку необходимо отдельное спальное место, во дворе должен быть бассейн, мангал.

#### **Вариант 10.**

1. Дата путешествия: с 10.08 по 20.08
2. Туристское направление: Алтайский край
3. Вид туризма: Оздоровительный
4. Кол-во человек: Семейная пара 2 человека
5. Требования к транспорту: Любой эконом вариант.
6. Требования к месту размещения: Санаторий или пансионат, полный пансион, недалеко от природного водоема.
7. Финансовые возможности; готовы потратить не более 350 тыс. руб.
8. Особые пожелания: В санатории должны предлагаться услуги грязелечения, и минеральные ванны. Номер с Wi-Fi и кондиционером. Бассейн.

#### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов за индивидуальное задание – 30 баллов.

– 25-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.

– 16-24 баллов, если раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса

– 9-15 баллов, если обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты

– 0-8 баллов, если не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

#### **Темы рефератов и презентаций**

1. Туризм как самостоятельный вид экономической деятельности.
2. Туристская услуга как экономическая категория.
3. Экономические функции туроператора и критерии их эффективности.
4. Туризм как особый вид предпринимательства.
5. Туристский рынок: его сущность, специфика и структура.
6. Анализ спроса и предложения на туристском рынке.

7. Специфика туристского рынка России.
8. Экономическое поведение потребителя на туристском рынке.
9. Сегментация туристского рынка.
10. Рыночная конкуренция туристских фирм.
11. Экономическая природа и структура туристского продукта.
12. Формирование маркетинговой стратегии турфирмы.
13. Ценовая стратегия турфирмы на рынке.
14. Бизнес-план туристской фирмы.
15. Экономическая и социальная природа туристского продукта.
16. Сегментация туристского рынка.
17. Экономические основы франчайзинга в туризме.
18. Специфика потребительского поведения на туристском рынке.
19. Экономическое обоснование региональных программ развития туризма.
20. Характеристика издержек турфирмы.
21. Характеристика финансово-экономических результатов деятельности турфирмы.
22. Основные и оборотные фонды туристских организаций: эффективность их использования.
23. Нематериальные активы туристских организаций: эффективность их использования
24. Методологические основы ценообразования в туризме.
25. Проблема максимизации прибыли в туристских организациях.
26. Экономическая эффективность развития туризма.
27. Субъекты туристского рынка.
28. Механизм функционирования туристского рынка.
29. Ценообразование в туризме.
30. Система финансовых отношений в туризме.
31. Особенности налогообложения в туризме.
32. Особенности страхования в туризме.
33. Мультипликативное воздействие туризма на экономику и социальную сферу страны (региона).
34. Оптимизация налогообложения в туризме и ее влияние на развитие туризма.
35. Экономические прогнозы развития туризма в мире и России.
36. Туризм и мировая торговля.
37. Экономические основы деятельности туроператора.
38. Экономические основы деятельности туристской индустрии.
39. Классификация затрат в туризме.
40. Анализ затрат туристской организации.
41. Группировка и методология включения затрат в себестоимость турпродукта.
42. Издержки и ценообразование в туризме: их взаимосвязь.
43. Объективная необходимость использования ренты как фактора развития российского туризма.
44. Экономическая сущность и формы туристской ренты.
45. Экономическая эффективность рынка гостиничных услуг в России.
46. Экономическая эффективность деятельности предприятий питания.
47. Этапы принятия решений о покупке туристского продукта.
48. Влияние туризма на социально-экономическую жизнь общества.
49. Влияние экономического положения страны на развитие туризма.
50. Сущность и экономическое содержание туризма.
51. Прямое и косвенное влияние туризма на экономику страны.
52. Эффект мультипликатора в сфере туризма.
53. Взаимосвязь туристского спроса и туристского предложения.

54. Финансы туристской фирмы: их сущность, структура и особенности формирования.
55. Маркетинговая деятельность в туризме.
56. Планирование и разработка туристского продукта.
57. Методы стимулирования спроса на туристском рынке.
58. Прогнозы развития международного туризма.
59. Прогнозы развития туризма в России.
60. Экономика регионального туризма.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов за реферат и презентацию – 20 баллов.

– 15-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.

– 10-14 баллов, если раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса

– 5-9 баллов, если обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты

– 0-4 баллов, если не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

### **Перечень тем курсовых работ**

1. Оценка конкурентоспособности фирмы на рынке туристских услуг Ростовской области
2. Анализ принципов и методов государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации
3. Организация детского отдыха и оздоровления (на примере конкретного предприятия санаторно-курортного комплекса)
4. Традиционная культура коренных народов как фактор развития туризма
5. Принципы и методы оценки эффективности деятельности туристской фирмы (на примере конкретного предприятия)
6. Историко-культурное наследие Ростовской области как фактор развития въездного туризма
7. Разработка и продвижение анимационной программы для базы отдыха (на примере конкретного предприятия)
8. Экскурсионное обслуживание в системе туристского комплекса
9. Культурно-исторический потенциал как фактор туристской мотивации
10. Проблемы и перспективы развития внутреннего туристского рынка Ростовской области
11. Культурно-исторические предпосылки развития взаимодействия России и Китая в сфере туризма
12. Проблемы и перспективы развития рекреационной деятельности на Северном Кавказе
13. Информационные технологии во взаимодействии туристской фирмы с предприятиями размещения: программы и системы компьютерного бронирования
14. PR-компании и их роль в формировании имиджа туристской фирмы
15. Страхование коммерческих рисков туроператорских фирм в Российской Федерации
16. Франчайзинг как стратегия развития туристского бизнеса в России
17. Правовые аспекты безопасности в сфере туризма
18. Технология и проблемы организации экологических туров на территории заповедников
19. Управление рисками на предприятии сферы туризма (на примере конкретного предприятия)

20. Особенности формирования ценовой политики предприятия туризма
21. Организация и ведение деловых переговоров в туристском бизнесе
22. Планирование как функция менеджмента в туризме
23. Контроль как метод управления персоналом на предприятии туризма и социально-культурного сервиса
24. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей
25. Управление персоналом на предприятиях туризма: функции, принципы, методы
26. Туристские формальности в организации деятельности туристских фирм
27. Оценка эффективности кадровой политики на предприятии туризма (на примере конкретного предприятия)
28. Оценка и управление качеством туристских услуг (на примере конкретного предприятия)
29. Развитие маркетинговой функции на туристском предприятии
30. Технология продаж туристского продукта: правовые основы и организация деятельности
31. Оценка эффективности методов стимулирования продаж в туристской индустрии
32. Рынок въездного туризма в Ростовской области: тенденции развития, проблемы и перспективы
33. Стратегическое планирование регионального туроператора
34. Политика ценообразования при формировании сбыта (на примере конкретного предприятия)
35. Брендинг профессиональных ассоциаций туроператоров и турагентов в продвижении регионального турпродукта
36. Оценка конкурентоспособности туристского предприятия

#### **Критерии оценивания:**

– 84-100 баллов (оценка «отлично») - выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

– 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

– 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

– 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, мнений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета, экзамена, защиты курсовой работы.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в устном виде. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику промежуточной аттестации, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Защита курсовой работы проводится по расписанию промежуточной аттестации. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных модулей, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются умения управления консалтинговой деятельностью, ее регулирование; навыками межпрофессионального взаимодействия.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом решения кейс-задач. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

### Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Написание курсовой работы предполагает ряд этапов: выбор темы, подбор литературы, составление плана курсовой работы.

Курсовая работа должна содержать введение, основную часть, заключение, список литературы и приложения (по необходимости).

Во введении формулируются цель и задачи исследования, очерчивается круг вопросов, с помощью которых предполагается раскрыть содержание темы. Целью исследования обычно является необходимость нечто изучить, исследовать, объяснить, найти и т. п. Задачи исследования конкретизируют цель и могут быть сформулированы следующим образом: рассмотреть..., продемонстрировать..., показать связь..., доказать..., раскрыть..., определить и т. п.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении.

В решении частных задач можно действовать двумя основными методами: дедукции или индукции. В первом случае путь мышления ведет от общего к частному, т. е. от общих положений к частным суждениям. Во втором случае мышление двигается в направлении от частного к общему, т. е.

от разрозненных, отдельных фактов к общим положениям. В реальной практике научного познания эти два метода взаимосвязаны. Применительно к курсовой работе последовательность решения задачи может выглядеть следующим образом:

постановка проблемы – изложение определенной точки зрения – аргументы, подтверждающие данную позицию – факты, иллюстрирующие эти аргументы, резюмирование рассуждений, выводы. Далее переход к решению другой задачи.

Рассматривая вопросы, являющиеся дискуссионными (спорными), желательно показать различные подходы в решении этих вопросов и определить свою позицию.

Основная часть должна быть разбита на параграфы (главы) в соответствии с поставленными задачами.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключение должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач. Согласно академической практике, введение и заключение пишутся после завершения основной части работы.

В тексте курсовой работы неизбежно придется ссылаться на используемые источники, приводить таблицы, факты и т.п. Оформление цитируемых источников имеет определенные правила. Так, автор работы на соответствующей странице обязан внизу сделать сноску с указанием названия источника, фамилии и инициалов его автора, места и года издания, а также страницы. Если речь идет о коллективной работе, следует указать фамилию и инициалы ответственного редактора. При этом каждая сноска нумеруется.

К работе следует приложить список использованных источников. Его также составляют с учетом определенных требований в соответствии с государственным стандартом.

### **Методические указания, предъявляемые к оформлению курсовой работы:**

1. Курсовая работа должна включать в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников.

В конце работы может быть приложение.

2. Все части курсовой работы должны быть логично связанными между собой, без резких переходов из одной в другую.

3. Введение к курсовой работе имеет ориентировочный объем 2-3 страницы и должно содержать **обоснование актуальности темы**, анализ состояния соответствующей проблемы, а также **цели и задачи предстоящего исследования**.

4. Титульный лист является первой страницей работы и оформляется по установленному в университете образцу. Он содержит следующую информацию:

- наименование вышестоящей организации, вуза, факультета, кафедры;
- тема курсовой работы;
- код и наименование направления (специальности);
- фамилия, имя, отчество обучающегося и наименование академической группы;
- фамилия, имя, отчество, ученая степень, должность научного руководителя;
- место и год выполнения курсовой работы (проекта).

5. Второй лист курсовой работы представляет собой ее содержание. Содержание курсовой работы (проекта) включает введение, наименование всех разделов (глав), пунктов, заключение, список

источников и использованной литературы, наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются соответствующие части курсовой работы.

6. Во введении раскрывается актуальность темы, её научная и практическая значимость, степень разработанности, формулируются цели и задачи исследования, а также характеризуются источники и материалы, использованные в процессе выполнения курсовой работы (проекта).

7. Основной текст курсовой работы следует делить на разделы (главы), которые в свою очередь делятся на пункты и при необходимости на подпункты. Каждый подпункт должен содержать логически законченную информацию. Как правило, основная часть состоит из теоретической и практической части. Пункты работы должны быть равнозначными по объему. В основной части раскрывается содержание курсовой работы, поэтому она должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты выполненного исследования:

- выбор направления исследования, включающий обоснование принятого направления исследования, метода решения задач и их сравнительную оценку, разработку общей методики исследования;

- теоретические и (или) экспериментальные исследования, включающие определение характера и содержания теоретических исследований, метода исследований;

- обобщения и оценку результатов исследования, включающие оценку полноты решения поставленной задачи и предложения по дальнейшим направлениям работ, оценку достоверности полученных результатов и их сравнение с аналогичными результатами отечественных и зарубежных работ.

8. Заключение должно содержать итоги работы: выводы, полученные в ходе исследования, разработку рекомендаций по конкретному использованию результатов курсовой работы (проекта). Заключение должно быть кратким, обстоятельным (приблизительный объем 1-2 страницы), а также соответствовать поставленным во введении задачам.

9. В список использованных источников обязательно включаются работы, на которые сделаны сноски по тексту. Вся использованная литература перечисляется в алфавитном порядке в соответствии с требованиями ГОСТ.7.1- 2003 и должна быть оформлена в соответствии с общими требованиями.

Работа представляется в сброшюрованном виде.

### **Общие требования, предъявляемые к оформлению курсовой работы**

1. Ориентировочный объем курсовой работы 30-35 страниц текста.

2. Рекомендуется следующий вариант форматирования текста: размер - 14, междустрочный интервал - полуторный, выравнивание текста на странице — по ширине. Работа печатается на одной стороне листа формата А4 со следующими полями: левое — 30 мм, верхнее, нижнее - 20мм, правое - 15 мм.

3. Введение, каждый пункт работы, заключение, а также библиографический список начинаются с отдельной страницы и снабжаются соответствующими заголовками или подзаголовками.

4. На последней странице курсовой работы, непосредственно под списком использованной литературы, указывается дата окончания работы и ставится личная подпись студента.

5. Курсовая работа оформляется в папке-скоросшивателе с прозрачной верхней обложкой.

6. Содержание работы должно соответствовать ее теме и плану.

7. Не следует необоснованно увеличивать их объем, останавливаясь на второстепенных, прямо не относящихся к теме исследования, аспектах. При формулировании собственных суждений следует избегать таких выражений, как «по моему мнению», «я думаю» и т.п., т.е. писать от первого лица.

8. При использовании в тексте цитат, норм правовых актов, заимствованных таблиц и схем следует руководствоваться правилами оформления сносок и ссылок на соответствующие источники. Ссылки на источники даются по тексту или в квадратных скобках, с указанием источника и страницы, например: [4,5], или же допускаются подстрочные ссылки по тексту работы.

Сноски имеют постраничную нумерацию, то есть первая сноска на каждой странице нумеруется цифрой 1. Печатание сносок с использованием сквозной нумерации в конце работы не допускается. Сноски печатаются на тех страницах, к которым относятся, и отделяются от основного текста чертой. Отступ абзаца по первой строке – 1 см, выравнивание – «по ширине».

Заимствование текста без ссылки на источник цитирования, т.е. плагиат, не допускается и является основанием для направления работы на доработку.

9. Если автор считает целесообразным в ходе раскрытия темы использовать табличную или схематическую форму изложения материала, то должен руководствоваться правилами оформления таблиц и схем. Таблицы и рисунки должны иметь наименование, нумерация сквозная.

10. Следует обратить внимание, что при использовании в работе статистического материала необходимо давать текстовое объяснение.

11. В конце работы автор может привести перечень условных обозначений, символов и специальных терминов только в том случае, если их общее число более 20 и каждое из них повторяется в тексте не менее трех раз.

12. Заголовки глав, параграфов, пунктов печатаются шрифтом с выделением «жирный», с выравниванием «по ширине» и с отступом абзаца указанного размера по первой строке. Точка в конце заголовка не ставится. В тексте работы запрещается использовать выделение «жирный» (кроме указанных заголовков), а также шрифт другого стиля.

13. В работе используется сквозная нумерация страниц. Титульный лист считается первым, но не нумеруется. Нумерация страниц начинается с третьего листа работы – введения. Нумерация страниц - снизу, по центру.

15. Работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно, с обязательным соблюдением рекомендуемых правил и требований. Не допускаются произвольные сокращения слов, исправления и зачеркивания. Грамматические и стилистические ошибки снижают уровень оценки работы. Нарушение правил оформления работы является основанием для направления работы на доработку.

### Оценочный лист курсовой работы

**Факультет** Менеджмента и предпринимательства

**Кафедра** Антикризисного и корпоративного управления

**ФИО студента:** \_\_\_\_\_

**курс** \_\_\_\_\_, **группа** \_\_\_\_\_

**Тема курсовой работы:** \_\_\_\_\_

№ п/п	Критерии	Показатели	Баллы
1.	Корректность определения элементов научного аппарата исследования	Указаны адекватные теме объект и предмет курсовой работы, указывающий на аспект или часть объекта. Цель курсового исследования фиксирует ожидаемые результаты работы, адекватна теме и предмету. Последовательность поставленных задач позволяет достичь цели рациональным способом; структура работы (оглавление) полностью адекватна поставленным задачам.	5
2.	Полнота отражения разработанности исследуемой проблемы в теории и практике обучения, воспитания, развития детей	На основе использования оптимального количества библиографических источников проанализированы современные подходы различных авторов к рассматриваемой проблеме, выполнена их группировка и обобщение. Приведены фамилии наиболее известных авторов, работающих в данной области, и кратко указаны полученные ими основные результаты, а также вопросы, уровень рассмотрения которых является недостаточным с точки зрения теории и практики обучения, воспитания и развития детей.	15
3.	Адекватность, полнота и глубина разработки поставленных вопросов	Грамотно представлено методическое или технологическое решение поднимаемой проблемы. Содержание соответствует заявленной теме и цели курсовой работы. Выполнен глубокий анализ всех понятий и категорий, необходимых для раскрытия темы работы. Продемонстрировано применение необходимых научных методик и передового опыта.	30

4.	Качество выводов на основе изложенного в работе материала	Наличие выводов в конце каждого параграфа и/или главы. Связь выводов с общей логикой работы и поставленными задачами. Формулировка в заключении курсовой работы основных результатов исследования с их кратким анализом, обобщениями, выводами и практическими рекомендациями автора по их использованию.	10
5.	Полнота и логичность структуры текста курсовой работы	Содержание глав и параграфов имеет внутреннюю логическую связь. Его раскрытие ведется полно, последовательно и аргументировано с использованием необходимой научной лексики и терминологии. Текст курсовой работы содержит ссылки на использованные библиографические источники, необходимый иллюстративный материал	10
6.	Степень творческой активности, самостоятельности и оригинальности идей автора при выполнении курсовой работы	Самостоятельность в работе с материалами по их обработке, анализу и структурированию, наличие творческого потенциала у автора работы. Проявление собственного, авторского мнения студента в ходе поиска и реализации решений поднимаемой проблемы. Оригинальность суждений автора курсовой работы. Отсутствие плагиата.	10
7.	Актуальность темы исследования и её обоснованность	Аргументировано обоснованы важность и своевременность рассмотрения темы курсовой работы в свете последних научных достижений и разработок.	10
8.	Соответствие оформления текста курсовой работы необходимым требованиям	Соблюдение правил грамматики и орфографии, стилистики научного текста. Основаниями для снижения оценки являются ошибки в тексте, несоблюдение научного стиля изложения, ошибки в употреблении терминологии, неправильное оформление ссылок, цитат, библиографического списка, таблиц, иллюстративного материала.	10
<b>Общее количество баллов:</b>			<b>100</b>