

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП
А.Н. Леухин
от «28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
менеджмента
Е.В. Крюкова
от «28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Составитель	Леухин А.Н., доцент, канд. соц. наук, доцент кафедры мировой экономики и финансов, 43.03.02 Туризм
Направление подготовки / специальность	
Направленность (профиль) ОПОП	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2023
Курс	3
Семестры	5

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Организация туристской деятельности»: формирование знаний об основах организации туристской деятельности, структуре и составляющих индустрии туризма, порядке организации и деятельности основных участников туррынка, инфраструктуры сферы услуг, видах туризма и особенностях их организации.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Организация туристской деятельности»:

- знакомство с теоретическими основами организации туристской деятельности, спецификой деятельности основных участников туристского рынка;
- формирование знаний о формах и видах туристской деятельности, особенностях и технологиях организации основных видов туризма, инфраструктуры туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Организация туристской деятельности» относится к обязательной части.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

«Основы туризма», «Сервисная деятельность».

Знания: ключевых понятий в сферах туристской деятельности и обслуживания (организация основных процессов и повышение качества обслуживания).

Умения: управлять своими действиями в процессе организации туристской деятельности и обслуживания клиентов.

Навыки: организации работы исполнителей на предприятии сферы туризма.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Менеджмент в туризме», «Маркетинг в туризме».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

- а) общепрофессиональных (ОПК):
- способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);
 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3).

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-2	ИОПК-2.1.1 Цели и задачи управления объектами туристской индустрии.	ИОПК-2.2.1 Осуществлять контроль деятельности объектов туристской индустрии.	ИОПК-2.3.1 Основными методами и приемами организации и координации деятельности подразделений и отдельных

			сотрудников объектов туристской индустрии.
ОПК-3	ИОПК-3.1.1 Специфику организации процессов качественного оказания туристских услуг.	ИОПК-3.2.1 Обеспечивать систему качественного оказания туристских услуг с учетом современных требований туристской индустрии.	ИОПК-3.3.1 Навыками обеспечения требуемого качества оказания туристских услуг в соответствии со сложившимся в туристской индустрии методами и приемами.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, в том числе 8 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 4 часа – лекции, 4 часа – практические, семинарские занятия), 136 часов – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоятельная работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Тема 1. Туристская индустрия: структура и особенности управления. Состояние туристской индустрии в России и мире.	5	2				22	учебная дискуссия/кейс-задание
2	Тема 2. Виды туризма и тенденции их развития. Организаторы туризма. Услуги туристской индустрии.						22	учебная дискуссия/ тестирование/ практическое задание/творческое задание
3	Тема 3. Транспортные услуги в туризме. Гостиничные услуги в туризме.						22	учебная дискуссия/ тестирование/кейс-задание

4	Тема 4. Система общественного питания в туризме. Индустрия развлечений в туризме.	5	2	4			22	учебная дискуссия/ тестирование/кейс-задание
5	Тема 5. Банковские и финансовые услуги в туризме. Информационные услуги в туризме.						22	учебная дискуссия/ тестирование/эссе
6	Тема 6. Обеспечение безопасности и комфорта туристов. Туристские формальности.						26	учебная дискуссия/ проект
	ИТОГО		4	4			136	ЭКЗАМЕН

Таблица 3 - Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции		Общее количество компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	
Тема 1. Туристская индустрия: структура и особенности управления. Состояние туристической индустрии в России и мире.	68	+	+	2
Тема 2. Виды туризма и тенденции их развития. Организаторы туризма. Услуги туристической индустрии.		+	+	2
Тема 3. Транспортные услуги в туризме. Гостиничные услуги в туризме.		+	+	2
Тема 4. Система общественного питания в туризме. Индустрия развлечений в туризме.	76	+	+	2
Тема 5. Банковские и финансовые услуги в туризме. Информационные услуги в туризме.		+	+	2
Тема 6. Обеспечение безопасности и комфорта туристов. Туристские формальности.		+	+	2

Итого	144			
-------	-----	--	--	--

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Туристская индустрия: структура и особенности управления. Состояние туристической индустрии в России и мире.

Туризм как экономическая сфера деятельности. Социально-экономическое значение сферы туризма. Туристская индустрия и ее структура. Управленческие категории туризма.

Популярные туристские направления (туррегионы) в России и мире. Проблемы развития туризма. Показатели развития туризма в России: внутренний туризм, выездной туризм, въездной туризм. Показатели развития туризма в эпоху глобализации.

Тема 2. Виды туризма и тенденции их развития. Организаторы туризма. Услуги туристской индустрии.

Виды и формы туризма и тенденции их развития. Организаторы туризма на федеральном уровне. Организаторы туризма на региональном уровне. Профессиональные структуры (ассоциации, объединения) в сфере туризма на федеральном уровне. Профессиональные структуры (ассоциации, объединения) в сфере туризма на региональном уровне.

Структура ТИЦ в регионах РФ. Туристские услуги и их фундаментальные свойства. Структура туристского продукта и качество туристских услуг. Кодифицирование туристских услуг в системе общероссийской классификации услуг. Сущность ОКВЭД и его функционал. Группировка ОКВЭД в сфере туризма, заполнение документов.

Тема 3. Транспортные услуги в туризме. Гостиничная индустрия в туризме.

Транспортные услуги в туризме. Водный транспорт. Автомобильный транспорт. Железнодорожный транспорт. Авиационный транспорт.

Типология средств размещения. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. Классификация гостиниц. Классификация гостиничных номеров.

Тема 4. Система общественного питания в туризме. Индустрия развлечений в туризме.

Система общественного питания в туризме. Классификация предприятий питания по базовым критериям. Культура обслуживания. Условия питания и методы обслуживания.

Аттракции и их составляющие. Популярные аттракции в системе международного туризма. Чудеса света. Известные парки аттракционов и тематические парки.

Тема 5. Банковские и финансовые услуги в туризме. Информационные услуги в туризме.

Дорожные чеки. Банковские, кредитные карты. Страхование в сфере туризма. Финансовое обеспечение ответственности туроператора / банковские гарантии в сфере внутреннего, въездного и выездного туризма: условия, требования, членство в профессиональных объединениях, фонды. Единый федеральный реестр туроператоров. Общероссийский генеральный реестр туристических агентств. Каталог турагентств России.

Информационные услуги. Потребители информационных продуктов (сервисов). Черты и структура информационных технологий. Составляющие информационных услуг в туризме. Выставки и ярмарки.

Тема 6. Обеспечение безопасности и комфорта туристов. Туристские формальности.

Безопасность в туризме: специфика, координация и регламентирование. Понятие комфорта и его виды.

Понятие и виды туристских формальностей. История возникновения туристских формальностей. Рекомендации ЮНВТО по упрощению туристских формальностей. Договорная документация туристской компании.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В процессе изучения дисциплины «Организация туристской деятельности» применяются как традиционные (объяснительно-иллюстративное, репродуктивно-воспроизводящее, предметно-ориентированное обучение), так и инновационные (технология теоретического моделирования) технологии обучения.

Лекция-беседа – состоит в озадачивании слушателей вопросами в начале лекции и по ее ходу, выяснения мнений и уровня осведомленности по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала. Вопросы адресуются всей аудитории. Слушатели отвечают с мест. Если преподаватель замечает, что кто-то из обучаемых не участвует в ходе беседы, то вопрос можно адресовать лично тому слушателю, или спросить его мнение по обсуждаемой проблеме. Для экономии времени вопросы рекомендуется формулировать так, чтобы на них можно было давать однозначные ответы. С учетом разногласий или единодушия в ответах преподаватель строит свои дальнейшие рассуждения, имея при этом возможность, наиболее доказательно изложить очередное понятие лекционного материала. Во время проведения лекции-беседы преподаватель должен следить, чтобы задаваемые вопросы не оставались без ответов, т.к. они тогда будут носить риторический характер, не обеспечивая достаточной активизации мышления обучаемых.

Лекция-дискуссия – здесь преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается.

На занятиях можно использовать фрагменты видеоматериалов конференций, документальных научных фильмов, видеосюжеты. Перед показом фильма необходимо поставить перед обучаемыми несколько (3-5) ключевых вопросов. Это будет основой для последующего обсуждения. Можно останавливать фильм на заранее отобранных кадрах и проводить дискуссию. В конце необходимо обязательно совместно с обучаемыми подвести итоги и озвучить извлеченные выводы.

При подготовке к **практическим/семинарским занятиям**, руководствуясь планом и списком рекомендуемой литературы (включая самостоятельный сбор обучающимся дополнительной информации по определенным вопросам/проблемам), студент должен изучить тему таким образом, чтобы по каждому из предложенных вопросов он смог дать развернутый, обстоятельный ответ.

Последующая практическая подготовка предусматривает: обсуждение выносимых вопросов на практических занятиях (собеседование, дискуссия, задание); решение задач (разбор деловых ситуаций / решение кейсов); обсуждение выполненных студентами эссе, а также командных / индивидуальных заданий (проектов), включающих подготовку презентаций и/или отчетных работ в рамках изучаемых вопросов/тем, призванных выработать у обучающихся умения и навыки использовать фактическую и нормативную информацию для понимания механизмов формирования, продвижения и реализации туристских продуктов и услуг объектами туристской индустрии.

На семинарских занятиях используется **ситуационный метод (кейс-задачи)** – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Данный метод относится к неигровым

имитационным активным методам обучения. Цель ситуационных задач – овладение навыками применения теоретических знаний для анализа конкретных деловых ситуаций.

Форма проведения – дискуссия (коллективное обсуждение деловой ситуации) с проработкой конкретных предложений. Методика организации: определение цели и содержания обсуждаемой деловой ситуации; представление конкретной деловой ситуации (заданные условия, проблемы и задачи, требующие решения); обсуждение различных вариантов действий.

Методика проведения: ознакомление слушателей с проблемой, ситуационной задачей; представление проблемных вопросов – вопросы слушателям предъявляются последовательно в соответствии с планом; организация обсуждения различных точек зрения по существу рассматриваемой проблемы; заключение по итогам обсуждения.

В заключительном слове ведущий отмечает активность или пассивность аудитории, оценивает ответы слушателей, при необходимости аргументировано опровергает неправильные суждения, дополняет неполные ответы, делает общий вывод по результатам обсуждения, благодарит слушателей за участие в обсуждении

Цель **групповых (командных) / индивидуальных творческих заданий / проектов** – закрепить и расширить знания по дисциплине, развить навыки самостоятельной системной и аналитической работы. Форма проведения – выполняются слушателями самостоятельно, во внеаудиторное время, по итогам изучения материалов профильных государственных и некоммерческих структур на международном, национальном и региональном уровнях, а также анализа деятельности ведущих предприятий индустрии туризма и гостеприимства и их профессиональных объединений (ассоциаций) в регионах России и за рубежом (в соответствии с предложенной темой) в форме презентации PowerPoint и/или отчетной работы (проекта).

Методика организации и проведения – работа должна носить самостоятельный, творческий характер и при ее проверке преподаватель в первую очередь оценивает правильность сформулированных позиций и выводов. Форма представления результатов работы в виде: доклада по презентации PowerPoint и/или отчетной работы (проекта). Выступающие докладывают самостоятельно о своем выполненном исследовании (текущее состояние, актуальные тенденции, обнаруженные проблемы, перспективы развития), отвечают на вопросы других студентов и преподавателя.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа проводится с целью углубления и расширения теоретических знаний, систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу, развитие познавательных способностей и активности (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности), формирование самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Самостоятельная работа позволяет предметно выработать аналитические навыки, обеспечить понимание теории и практики туризма, более осознанно относиться к уровню своей профессиональной подготовки. Особое место отводится самостоятельной проработке обучающимися отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у обучающихся инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Туристская	Проблемы и перспективы развития отечественного туристского бизнеса.	22	Чтение основной и

индустрия: структура и особенности управления. Состояние туриндустрии в России и мире.	Туристско-рекреационные зоны в России.		дополнительной литературы. Подготовка к кейс-заданию.
Тема 2. Виды туризма и тенденции их развития. Организаторы туризма. Услуги туристской индустрии.	Проблемы и перспективы развития медицинского и культурно- гастрономического туризма. Туристско-информационные центры России: структура, услуги, специфика деятельности. Специфика туристских предложений туроператоров региона: на примере регионов ЮФО.	22	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к практическому заданию. Подготовка к творческому заданию.
Тема 3. Транспортные услуги в туризме. Гостиничные услуги в туризме.	Развитие круизного рынка на современном этапе. Нейромаркетинг в индустрии туризма и гостеприимства.	22	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к кейс-заданию.
Тема 4. Система общественного питания в туризме. Индустрия развлечений в туризме.	Парки развлечений «Диснейленд» и новые чудеса света. Российский союз туриндустрии как фактор развития отечественной индустрии туризма и гостеприимства.	22	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к кейс-заданию.
Тема 5. Банковские и финансовые услуги в туризме. Информационные услуги в туризме.	Эмитенты дорожных чеков. Роль Федерального агентства по туризму в формировании информационной политики по продвижению национального туристского продукта.	22	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка эссе.
Тема 6. Обеспечение безопасности и комфортности туристов. Туристские формальности.	Проблемы обеспечения безопасности и комфорта в программах внутреннего туризма в России. Перспективы упрощения туристских формальностей в России: электронная виза.	26	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка проекта.

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

В рамках лекционных и практических занятий некоторые наиболее значимые, узловые вопросы, выносимые на учебную **дискуссию** по результатам просмотра тематических видеоматериалов (видеосюжетов), могут быть вынесены на обсуждение в формате письменной работы, структура которой должна включать в себя изложение личной позиции студента по рассматриваемым вопросам, и соответствующие выводы. Объем работы: 0,7 – 1,5 страницы текста формата А4. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, интервал – 1,5 (в зависимости от специфики задания размер шрифта и интервал может быть изменен), абзацный отступ – 1,25, поля стандартные (левое – 3 см, нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1,5 см.).

Отчетная работа (**проект**) в случае ее (его) выполнения в письменном виде направлена на поиск и систематизацию студентом данных по выбранной проблеме/теме на основании разработанных преподавателем форм. Объем работы: 3 – 5 страниц текста формата А4. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, интервал – 1,5 (в зависимости от специфики задания размер шрифта и интервал может быть изменен), абзацный отступ – 1,25, поля стандартные (левое – 3 см, нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1,5 см.).

Целью написания **эссе** является раскрытие творческого и аналитического потенциала слушателей. Форма проведения – подготовка письменных работ с элементами самостоятельных рассуждений по актуальным темам развития индустрии туризма в России и в мире. Методика организации и проведения – письменная работа, содержащая рассуждения обучающегося по заявленной теме. Для обоснования выводов автор может приводить в работе статистические материалы (данные, таблицы, графики). Структура эссе состоит из введения, основной части, заключения. Эссе может быть дополнено списком литературы. В работе не выделяются главы, вопросы или параграфы. Объем работы: 2-5 страниц текста формата А4 (не считая заголовка и списка литературы). Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12, интервал – 1,5, абзацный отступ – 1,25, поля стандартные (левое – 3 см, нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1,5 см.). Тему для эссе обучающийся формулирует самостоятельно и согласовывает с преподавателем, ведущим дисциплину.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Туристская индустрия: структура и особенности управления. Состояние туристической индустрии в России и мире.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Виды туризма и тенденции их развития. Организаторы туризма. Услуги туристической индустрии.	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Транспортные услуги в туризме.	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>

Гостиничные услуги в туризме.			
Тема 4. Система общественного питания в туризме. Индустрия развлечений в туризме.	<i>Обзорная лекция</i>	Фронтальный Опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Банковские и финансовые услуги в туризме. Информационные услуги в туризме.	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Обеспечение безопасности и комфортности туристов. Туристские формальности.	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.);
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle) или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013,	Пакет офисных программ

Microsoft Office Visio 2013	
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Организация туристской деятельности» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Туризм как сфера деятельности. Виды и формы туризма.	ОПК-2, ОПК-3	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения кейс-задания
2	Тема 2. Организаторы туризма. Услуги туристской индустрии.	ОПК-2, ОПК-3	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения практического задания/ комплект для выполнения творческого задания
3	Тема 3. Транспортные услуги в туризме. Гостиничная индустрия в туризме.	ОПК-2, ОПК-3	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения кейс-задания
4	Тема 4. Система общественного питания в туризме. Индустрия развлечений в туризме.	ОПК-2, ОПК-3	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения кейс-задания
5	Тема 5. Банковские и финансовые услуги в туризме. Информационные услуги в туризме.	ОПК-2, ОПК-3	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/темы эссе
6	Тема 6. Состояние индустрии туризма в России. Ресурсы туризма и охрана окружающей среды.	ОПК-2, ОПК-3	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения проекта

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

5 «отлично»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий;

	-возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
3 «удовлетворительно»	-затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; -выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.
2 «неудовлетворительно»	- неправильная оценка предложенной ситуации; -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины

Таблица 8 - Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Туристская индустрия: структура и особенности управления. Состояние туристической индустрии в России и мире.

Вопросы для дискуссии:

1. Что такое туризм? Особенности туризма как экономической сферы деятельности.
2. В чем заключается социально-экономическое значение сферы туризма?
3. Какие структурные элементы включает в себя понятие «туристская индустрия»? Что такое НоReCa?
4. Назовите управленческие категории туризма.
5. Определите наиболее популярные для развития туризма регионы России (по видам туризма, достопримечательностям, природным ресурсам).
6. Какие проблемы и перспективы развития внутреннего туризма в России можно выделить?
7. Какие туристские направления наиболее востребованы сегодня в мире?
8. Какие проблемы можно выделить в развитии международного туризма?
9. По каким показателям можно судить о развитии национального туризма в России?
10. Проведите сравнение показателей развития внутреннего и выездного туризма, на что указывает это сравнение?

11. Какова доля собственно туристов в въездном туризме в Россию, о чем говорит данный факт?

12. Сравните показатели развития въездного и выездного российского туризма, на что указывают изменения этих индикаторов.

Комплект для выполнения кейс-задания:

Назовите как можно больше наук, изучающих туризм, и проблем, связанных с ним.

1. Какие аспекты изучает экономика? Назовите экономические науки, затрагивающие проблемы туризма, перечислите экономические проблемы туризма.

2. Какие аспекты изучает психология? Сформулируйте психологические проблемы, связанные с со сферой туризма.

3. Что изучает философия и культурология? Назовите философские и культурологические проблемы туризма.

Тема 2. Виды туризма и тенденции их развития.

Организаторы туризма. Услуги туристской индустрии.

Вопросы для дискуссии: Перечислите и дайте характеристику видам туризма.

1. Дайте характеристику формам туризма. В чем отличие видов и форм туризма?
2. Тенденции развития видов / форм туризма на современном этапе.
3. Деятельность компании «Тревел Хантер» и профайл ее директора М. Полоник.
4. Какие подразделения входят в структуру Федерального агентства по туризму?
5. В чем отличие Российской гостиничной ассоциации от Федерации рестораторов и отельеров?
6. Назовите отличительные особенности Российского союза туристской индустрии от Объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»?
7. В чем отличие Астраханского туристско-информационного центра от Астраханского центра туристической информации?
8. Что отличает региональные ассоциации в сфере туризма от национальных.
9. Какие отличия в функциях управления можно выделить у государственных структур в сфере туризма на национальном и региональном уровнях?
10. Какую роль в индустрии туризма играют услуги по продвижению услуг туррегиона?
11. Что такое туристско-информационный центр и его роль (функционал) в продвижении туристского региона (туррегионов)?
12. Какие документы регламентируют работу туристско-информационных центров? В чем специфика данных документов?
13. Понятие «туристская услуга» и ее базовые свойства.
14. Структура туристского продукта: значение ее структурных элементов (уровней) в формировании и реализации политики в области качества.
15. Сущность кодифицирования туруслуг в системе общероссийской классификации услуг.
16. Значение группировок ОКВЭД в сфере туризма, проблемы аутентификации.

Комплект для выполнения практического задания:

За каждым студентом закрепляется одна астраханская турфирма (список находится у преподавателя). На основании данных веб-портала <https://www.rusprofile.ru/> по выбранной турфирме собирается вся необходимая информация и вносится в форму регистрации Р14001 (стр. 1, и стр. 43), в т.ч. коды основного и дополнительных видов деятельности.

Комплект для выполнения творческого задания:

Исходя из анализа профайла закрепленной за студентом астраханской турфирмы, взятого с веб-портала <https://www.rusprofile.ru/>, а также ее собственного сайта, необходимо

подготовить презентацию, в которой следует расписать следующие блоки: информацию о турфирме: название компании, форма собственности, уставной капитал и др. сведения (на усмотрение); месторасположение компании, ее слоган, логотип; информацию о веб-сайте компании, с указанием структуры компании и ее руководства; ассортимент реализуемых направлений, минимальную и максимальную стоимость продуктов; краткий анализ финансово-экономической деятельности компании.

Тема 3. Транспортные услуги в туризме. Гостиничная индустрия в туризме.

Вопросы для дискуссии:

1. В каких направлениях идет совершенствование средств перевозок для туристов?
2. Для каких целей кроме путешествия могут служить средства перевозки?
3. Проблемы развития круизного рынка в современных условиях.
4. Как классифицируются услуги перевозки?
5. Кто был основоположником круизного туризма? Назовите виды водных путешествий.
6. Какие достоинства и недостатки есть у водных туристских путешествий?
7. Как сертифицируются круизные суда?
8. Какие требования предъявляются автобусам при международных автоперевозках?
9. Что такое трансфер? Что такое родтель, кемпинг, мотель и чем они отличаются друг от друга?
10. Какие достоинства и недостатки есть у автомобильных туристских путешествий?
11. Какие достоинства и недостатки есть и у железнодорожных туристских путешествий?
12. Что такое туристские поезда, что входит в их подвижной состав?
13. Чем отличаются внутренние и международные воздушные перевозки?
14. Какие существуют тарифы при покупке авиабилетов?
15. Какие скидки предлагают авиакомпании для студентов, туристов и других групп населения?
16. Что такое чартерные авиаперевозки и как они организуются?
17. Что такое индустрия гостеприимства?
18. Как классифицируются средства размещения?
19. Что такое гостиница, какие отличия у туристской и курортной гостиниц?
20. Что входит в технологическую схему обслуживания туристов в гостиницах?
21. Что такое апарт-отель и мотель? Какие особенности у санаториев и домов отдыха?
22. Что входит в технологическую схему обслуживания туристов в гостиницах?
23. Какие существуют системы классификации гостиниц?
24. Назовите общие требования, которые предъявляются ко всем гостиницам независимо от их класса.
25. Как классифицируются гостиничные номера?
26. Нейромаркетинг в индустрии туризма и гостеприимства. Профайл академика Академии имиджологии Н. Коро.

Комплект для выполнения кейс-задания:

Дайте краткую характеристику круизного транспорта / гостиничного бизнеса в России.

1. Приведите пример программы тура на речном / морском круизном лайнере (флотеле) / туристской базе – базе отдыха. Опишите факторы привлекательности такого тура.
2. Разработайте примерную программу круизного тура / досуговой, рыболовно-охотничьей программы турбазы. Придумайте аттрактивную развлекательную программу на судне / турбазе.

Тема 4. Система общественного питания в туризме.

Индустрия развлечений в туризме.

Вопросы для дискуссии:

1. Какое место занимает питание в туристской индустрии?

2. По каким критериям можно классифицировать предприятия питания?
3. Дайте характеристику основных предприятий питания по характеру торгово-производственной деятельности.
4. Какие существуют формы обслуживания на предприятиях питания?
5. Что входит в понятие культуры обслуживания на предприятиях питания.
6. Чем пансион отличается от полупансиона?
7. Какие методы обслуживания применяются в ресторанах?
8. Какие виды завтраков выделяют в индустрии туризма?
9. Какие объекты относятся к системе аттракции?
10. Как можно классифицировать объекты аттракции?
11. Чем привлекают туристов средневековые замки и крепости?
12. Что относится к чудесам света? Дайте характеристику новым чудесам света.
13. Назовите популярные тематические парки?
14. РСТ как фактор развития отечественной индустрии туризма и гостеприимства.

Комплект для выполнения кейс-задания:

Дайте краткую характеристику сектора общественного питания / индустрии развлечений в России.

1. Приведите пример программы тура выходного дня с акцентом на гастрономические традиции региона / посещение предприятий индустрии развлечений региона. Опишите факторы привлекательности такого тура.
2. Разработайте примерную программу культурно-гастрономического тура / развлекательного тура. Придумайте аттрактивную развлекательную программу отдыха (в ресторане / тематическом парке).

Тема 5. Банковские и финансовые услуги в туризме. Информационные услуги в туризме.

Вопросы для дискуссии:

1. В чем отличие банковских гарантий и финансового обеспечения в сфере туризма?
2. Размер финансового обеспечения и порядок наполнения фонда персональной ответственности туроператора.
3. Роль ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» в развитии национального туризма.
4. Что такое резервный фонд? Какова цель его создания и в чем состоит специфика формирования?
5. Какие реестры туроператоров и турагентов существуют? Каковы различия между ними?
6. Порядок освобождения туроператора от финансового обеспечения и уплаты взносов в фонд персональной ответственности.
7. Специфика информационного общества и его роль в развитии туризма на современном этапе?
8. Значение информационных услуг и потребители информационных продуктов (сервисов).
9. Базовые элементы информационных услуг и технологий в туризме: перспективы их применения в индустрии туризма и гостеприимства.
10. Значение Федерального агентства по туризму в формировании информационной политики по продвижению национального туристского продукта.

Тематика эссе:

1. Туристское пространство СНГ: особенности государственного регулирования.
2. Туристские концерны ЕАЭС: особенности и перспективы интеграции.
3. Туристские компании (концерны) Армении: проблемы и перспективы развития.
4. Туристские компании (концерны) Беларуси: проблемы и перспективы развития.
5. Туристские компании (концерны) Казахстана: проблемы и перспективы развития.
6. Туристские компании (концерны) Киргизии: проблемы и перспективы развития.

7. Туристские компании (концерны) России: проблемы и перспективы развития.
8. Комиссионное вознаграждение: структура и механизм действия.
9. Организация внутренних автобусных туров и особенностей их организации.
10. Организация внутренних круизов: схемы, принципы, особенности.
11. Страхование во внутреннем туризме.
12. Сегментирование внутреннего туристского рынка: смысл, цели, принципы.
13. Оценка конкурентов как этап проектирования турпродукта.
14. Типы конкурентов на внутреннем туристском рынке.
15. Дифференциация национального туристского продукта: цели и процедура. Позиционирование туроператора на внутреннем рынке.
16. Позиционирование турагентской сети на внутреннем рынке.
17. Каталоги инсайд-туроператора: проблемы и перспективы применения.
18. Возможности позиционирования туристских компаний в цифровой среде.
19. Ценовые приложения и конфиденциальные тарифы туристских компаний.

Тема 6. Обеспечение безопасности и комфорта туристов. Туристские формальности.

Вопросы для дискуссии:

1. Значение вопросов безопасности в сфере туризма.
2. Проблемы регламентации вопросов безопасности в сфере туризма.
3. Координация и контроль за обеспечением безопасности на предприятиях индустрии туризма.
4. Что такое туристские формальности?
5. Виды формальностей в туризме.
6. Исторические аспекты развития туристских формальностей.
7. Рекомендации Всемирной туристской организации по упрощению формальностей в области международного туризма.
8. Договорная документация туристской фирмы: требования к оформлению.

Комплект для выполнения проекта «Расчет расходов на организацию туристской поездки»: На основании анализа ценовых предложений российских турпредприятий, а также услуг соисполнителей подготовьте задание в форме отчетной работы (в формате doc.) по следующей схеме (список городов (турцентров), в которые запланирована поездка, выдается преподавателем):

Туристские расходы на поездку в г. _____

Количество дней: _____ дней (включая время, затраченное на проезд).

Время проведения тура: конец апреля или начало мая (укажите даты, включая время на переезд туда и обратно).

Класс: «эконом» (транспорт, размещение, экскурсии, питание, из учета 3-разового питания).

Расчет производится на 1 человека.

Проезд:

	Автотранспортное предприятие		РЖД	Авиакомпания	
	Название предприятия	Стоимость (туда-обратно)	Стоимость	Название предприятия	Стоимость (туда-обратно)
1.	«»	руб.	руб.	«»	руб.
2.	«»	руб.		«»	руб.
3.	«»	руб.		«»	руб.
4.	«»	руб.		«»	руб.

- анализ конкурентов по цене: _____
- анализ конкурентов по дополнительным услугам, входящим в общую стоимость перевозки: _____

Вывод:

	Автотранспортное предприятие		РЖД	Авиакомпания	
	<i>Название предприятия</i>	<i>Преимущества (время, услуги)</i>	<i>Преимущества (время, услуги)</i>	<i>Название предприятия</i>	<i>Преимущества (время, услуги)</i>
1.	«»			«»	
2.	«»			«»	
3.	«»			«»	
4.	«»			«»	

	Гостиничное предприятие			
	<i>Название отеля</i>	<i>Дополнительные преимущества</i>	<i>Стоимость (в сутки)</i>	<i>Стоимость (за 5 дней)</i>
1.	«»		руб.	
2.	«»		руб.	
3.	«»		руб.	

Проживание:

Вывод:

Питание:

	Предприятие питания			
	<i>Название предприятия питания</i>	<i>Дополнительные преимущества</i>	<i>Стоимость в руб. (в сутки: завтрак + обед + ужин)</i>	<i>Стоимость в руб. (за 5 дней)</i>
1.	«»		___ + ___ + ___	
2.	«»		___ + ___ + ___	
3.	«»		___ + ___ + ___	

Вывод:

Экскурсии:

	Предприятие экскурсионного обслуживания			
	<i>Название экскурсионного бюро</i>	<i>Дополнительные преимущества</i>	<i>Стоимость доп.услуг</i>	<i>Общая стоимость экскурсии (с учетом доп.услуг)</i>
1.	«»			
2.	«»			
3.	«»			

Вывод:

Итоговая стоимость поездки:


Фонд тестовых заданий по курсу:

Название предприятия:			Дополнительные преимущества	Стоимость
1.	– транспорта	«»		руб.
2.	– размещения	«»		руб.
3.	– питания	«»		руб.
4.	– экскурсий	«»		руб.
Итого:				руб.

01. Выберите правильное соответствие:

1.			a.	Александр Бондаренко.
2.			b.	Геннадий Ламшин.
3.			c.	Альберт Нугманов.
4.			d.	Александр Осауленко.
5.			e.	Сергей Шпилько.
6.			f.	Игорь Бухаров.

1. Выберите правильное соответствие:

1.			a.	Андрей Гаврилов.
----	---	--	----	------------------




2.		b.	Сергей Галкин.
3.		c.	Юрий Барзыкин.
4.		d.	Владимир Канторович.
5.		e.	Виктор Беляев.
6.		f.	Максим Решетников.

2. Выберите правильное соответствие: руководитель - организация:

1.	Национальная ассоциация кулинаров России	a.	Геннадий Ламшин
2.	Департамент туризма Министерства экономического развития РФ	b.	Казбек Хадиков
3.	Федерация рестораторов и отельеров	c.	Ольга Прокофьева
4.	Российская гостиничная ассоциация	d.	Александр Осауленко
5.	Ассоциация "Турпомощь"	e.	Елена Шлепкина
6.	Министерство культуры РФ	f.	Игорь Бухаров
7.	Министерство культуры и туризма Астраханской области	g.	Ольга Любимова
8.	Министерство экономического развития Астраханской области	h.	Антон Бетин
9.	Отдел государственного регулирования туристской деятельности министерства культуры и туризма Астраханской области	i.	Виктор Беляев

3. Определите верное соответствие:

1.		a.	Зарина Догузова.
2.		b.	Ольга Прокофьева.

3.			с.	Ирина Теркулова.
4.			d.	Яна Абдуразакова.
5.			e.	Татьяна Порублева.

4. Определите верное соответствие:

1.			a.	Альфия Гафурова.
2.			b.	Майя Ломидзе.
3.			с.	Ирина Тюрина.
4.			d.	Ираида Калихова.
5.			e.	Наталья Рябина.
6.			f.	Наталья Осипова.

5. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) относится к:

- Министерству экономического развития Российской Федерации;
 - Министерству спорта Российской Федерации.
 - Министерству промышленности и торговли Российской Федерации;
 - Министерству культуры Российской Федерации;
 - Правительству Российской Федерации.
6. Какая организация ведет единый федеральный реестр туроператоров России?
- Росаккредитация.
 - Ростуризм.
 - Роскачество.

- d) Росстандарт
7. Общероссийский генеральный реестр туристических агентств курирует (ведет):
- Альянс туристических агентств.
 - Ассоциация туроператоров России.
 - Союз туристических агентств.
 - Министерство экономического развития Российской Федерации.
 - Федеральное агентство по туризму.
8. За наполнение каталога (реестра) турагентств России отвечает:
- Федерация рестораторов и отельеров.
 - Российский союз туриндустрии.
 - Альянс туристических агентств.
 - Союз туристических агентств.
9. В какой национальной профессиональной ассоциации больше всего членов-отельеров:
- Российский союз туриндустрии;
 - Ассоциация туроператоров России;
 - Независимый гостиничный альянс.
 - Федерация рестораторов и отельеров;
 - Российская гостиничная ассоциация;
10. Как правильно называется профессиональное объединение в сфере туризма и гостеприимства на территории Астраханской области:
- Астраханская туристическая гильдия;
 - Астраханская туристическая ассоциация;
 - Астраханский туристический союз;
 - Лига астраханских туроператоров и отельеров.
 - Астраханская туристическая лига;
11. Комитет по развитию туризма Волгоградской области является:
- органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере туризма и гостеприимства.
 - органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом, а также правоприменительные функции в сфере туризма, туристской деятельности;
 - исполнительным органом государственной власти, осуществляющим функции по реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере туризма;
12. Является ли повышение качества услуг туристской индустрии одним из направлений в деятельности ассоциаций в сфере туризма?
- нет, не является.
 - да, является;
13. Астраханский центр туристической информации является:
- все вышеперечисленное.
 - (онлайн) тревел агентством;
 - туристско-информационным центром;
14. Какое(ие) профессиональное(ые) объединение(я) Астраханской области в сфере туризма и гостеприимства из представленного ниже списка функционируют в регионе настоящее время:
- Ассоциация астраханских рестораторов и кулинаров;
 - Астраханская ассоциация отельеров;
 - Астраханский туристический союз.
15. Определите верное соответствие:

1.	Полезный эффект –	а.	способность удовлетворять потребности.	товара/услуги определенные
----	-------------------	----	--	----------------------------

2.	Качество –	b.	действительная (фактическая) способность товара/услуги удовлетворять конкретную потребность.
3.	Потребительная стоимость –	c.	потенциальная способность товара/услуги удовлетворять конкретную потребность.

16. Определите верное соответствие:

1.	Продукт с подкреплением:	a.	некая совокупность свойств, позволяющих удовлетворить потребность потребителя.
2.	Продукт в реальном исполнении:	b.	сущностная сторона продукта, направленная на получение конкретной выгоды.
3.	Продукт по замыслу:	c.	набор некоторых свойств персонала, направленных на установление гармоничных взаимоотношений с потребителем.

17. Определите верное соответствие:

1.	Техническое качество - это:	a.	то, как потребитель получает услугу.
2.	Дизайн услуги - это:	b.	установление отличий, преимуществ от услуг конкурентов.
3.	Функциональное качество - это:	c.	то, что получает потребитель после взаимодействия с продавцом-консультантом.
4.	Индивидуализация предприятий (юридических лиц) - это:	d.	проектирование эстетических свойств объектов туристской инфраструктуры.

18. То, что непосредственно сопутствует родовому продукту называется:

- ожидаемый продукт.
- расширенный продукт.
- потенциальный продукт.
- ядро продукта.

19. Вопрос: "Как клиент получает услугу?" относится к следующему типу качества:

техническое качество.

- воспринимаемое качество.
- функциональное качество.
- ожидаемое качество.

20. Последовательность действий, направленных на увеличение уровня удовлетворенности потребителя, формирование у него ощущения, соответствующего его ожиданиям - называется:

- качество.
- комфорт.
- потребительная стоимость.
- обслуживание.
- полезный эффект.

21. Политика в области качества должна предполагать реализацию следующих стратегий:

- достижение полезных эффектов.
- правильное оказание услуг.
- обеспечение постоянства качества.
- формирование потребительной стоимости.

е) правильное определение потребностей потребителей.

22. Определите верное соответствие:

1.	Потенциальный продукт:	a.	опорные процессы, необходимые для развития туристского рынка.
2.	Ожидаемый продукт:	b.	дополнительные преимущества турпродукта.
3.	Ядро:	c.	условия и время обслуживания, соблюдение норм СанПин.
4.	Расширенный продукт:	d.	перспективы реализации турпродукта, удержания и привлечения гостей.

23. Определите верное соответствие:

1.	Деятельность туристических агентств и прочих организаций сферы туризма.	a.	Код 56.
2.	Деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков.	b.	Код 55.
3.	Деятельность по предоставлению мест для временного проживания.	c.	Код 79.

24. Ассоциативные структуры в сфере туризма относятся к:

- a) объектам и средствам досуга.
- b) научным, учебным заведениям.
- c) органам управления туризмом.
- d) проектным учреждениям.

25. Обязательно ли включения региональных ТИЦ в ЕФРТ?

- a) да, обязательно.
- b) нет, не обязательно.

26. Знание того, как производятся туристские услуги (комплекс туруслуг) характеризует:

- a) неразрывность (неотделимость) производства и потребления туруслуг.
- b) неосвязаемость или нематериальный характер туруслуг.
- c) неспособность к хранению.
- d) изменчивость качества услуги.

27. Входит ли создание туристского (экскурсионного) продукта в задачи региональных туристско-информационных центров?

- a) нет, не входит.
- b) да, входит.

28. Входит ли деятельность турагентов и туроператоров в структуру индустрии гостеприимства (в узком смысле)?

- a) нет, данные субъекты туристской деятельности не входят в структуру индустрии гостеприимства.
- b) да, данные субъекты туристской деятельности входят в структуру индустрии гостеприимства.

29. Транслируемый образ объекта, определяющий отношение к нему называется:

- a) гарантия.
- b) имидж.

- c) качество.
 - d) логотип.
 - e) марка.
30. Совокупность видов деятельности, обеспечивающих туристам различные удобства при покупке и потреблении услуг и товаров во время путешествия и пребывания вне постоянного места жительства – это:
- a) туристская индустрия.
 - b) туристский комплекс.
 - c) туристский продукт.
 - d) туристское обслуживание.
31. Можно ли отнести деятельность туроператоров и / или турагентов к индустрии HoReCa?
- a) нет, нельзя.
 - b) да, можно.
32. Туристская услуга - это:
- a) потенциальная способность товара/услуги удовлетворять конкретную потребность.
 - b) право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.
 - c) результат деятельности турпредприятий по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура.
 - d) подтверждение факта передачи (оплаты) туристского продукта.
33. Скорость обслуживания и консультация клиентов относится к следующему уровню туристского продукта:
- a) все вышеперечисленное.
 - b) продукт в реальном исполнении.
 - c) продукт по замыслу.
 - d) продукт с подкреплением.
34. Особенность туристской услуги:
- a) потребляется по мере необходимости (по заявке);
 - b) возможность складирования.
 - c) неосвязаема;
35. Потребителями туристских услуг являются:
- a) турагенты.
 - b) туристы.
 - c) музеи.
 - d) туроператоры.
 - e) гостиницы.
36. Определите, в каких случаях речь идет о туристах:
- a) гражданка Смирнова, проживающая в г. Саратов, отправилась на конференцию в г. Пятигорск.
 - b) все вышеперечисленное.
 - c) профессор Иванов из г. Самары провел неделю в своем загородном доме-даче.
 - d) житель г. Волгоград, отправляясь за покупками, попутно посетил исторический музей.
37. Уровень качества турпродукта можно отнести к:
- a) продукту с подкреплением.
 - b) продукту по замыслу.
 - c) все вышеперечисленное.
 - d) продукту в реальном исполнении.
38. Как форму из представленных ниже заполняют юридические лица в процессе изменения кода ОКВЭД?
- a) P24001.
 - b) P13001.
 - c) все вышеперечисленное.
 - d) P14001.

39. Как называется предпоследняя цифра "2" в коде ОКВЭД: 79.90.22 Деятельность самостоятельных экскурсоводов и гидов по предоставлению экскурсионных туристических услуг?

- a) вид.
- b) группа.
- c) подкласс.
- d) класс.
- e) подгруппа.

40. Недостатками водных туристских путешествий являются:

- a) высокие тарифы (в некоторых случаях).
- b) невысокий уровень комфорта.
- c) отсутствие возможности реализации программ видов туризма.
- d) ограниченная мобильность.
- e) значительный объем единовременной загрузки.

41. Возможна ли организация чартерных рейсов на водных видах транспорта?

- a) нет, невозможно.
- b) да, возможно.

42. Самый дорогой вариант транспортного тарифа на туристско-экскурсионных маршрутах - это:

- a) все вышеперечисленное.
- b) РЕХ.
- c) АРЕХ.

43. Лагерь для автотуристов, служащий для ночлега туристов, называется:

- a) ро(д)тель.
- b) мотель.
- c) кемпинг.
- d) апартамент.

44. Укажите сходную пассажировместимость средств транспорта (по количеству человек на видах транспорта):

- a) ж/д состав - морское судно.
- b) автобус - самолет.
- c) речное судно - самолет.
- d) самолет - ж/д состав.
- e) речное судно - морское судно.

45. Самая известная международная компания - производитель туристских подводных лодок:

- a) Appollo.
- b) Galileo.
- c) Magellan.
- d) Atlantis.

46. Укажите верное утверждение: круизный бизнес - это, прежде всего:

- a) отдых с веселой компанией друзей.
- b) молодежный вид отдыха.
- c) семейный вид отдыха.
- d) исключительно респектабельный вид туризма.



47. Что это за судно?

- a) морской паром.
 b) катамаран.
 c) круизный (трансатлантический) лайнер.
 d) яхта.
48. Туризм на автомобилях с проживанием в автодомах или автоприцепах называется:
 a) инкаминг.
 b) родтелинг.
 c) мотелинг.
 d) караванинг.
 e) кемпинг.
49. Какая компания, из представленного ниже списка, является ведущей европейской компанией в сфере Rentcar:
 a) Avis.
 b) Europcar.
 c) Hertz.
 d) Budget.
 e) Alamo.
50. Какая автопрокатная компания из представленного ниже списка является - лидирующей в мире:
 a) Budget.
 b) National.
 c) Hertz.
 d) Avis.
 e) Alamo.
 f) Sixt.
51. Какая из представленных ниже круизных компаний принадлежит (наполовину) транснациональной туристской компании TUI Group?
 a) Pullmantur.
 b) Celebrity Cruises.
 c) Mein Schiff.
 d) Celebrity Cruises.
 e) Azamara.
52. Что такое "плацкарта"?
 a) доплата за сервис.
 b) комиссионный сбор.
 c) право на спальное место в поезде.
 d) страховка.
 e) доплата за багаж.
53. Двухместное купе (только с местами для лежания) в железнодорожных перевозках называется:
 a) СВ.
 b) плацкарт.
 c) купе.
 d) люкс.
54. Определите соответствие: страна мира / размер ж/д колеи:
- | | | | |
|----|--------------|----|------|
| 1. | Россия: | a. | 1435 |
| 2. | США, Европа: | b. | 1676 |
| 3. | Индия: | c. | 1520 |
55. Перелет по маршруту "Калининград - Хатанга" относится к:
 a) международной воздушной перевозке.
 b) внутренней воздушной перевозке.

56. Принадлежит ли в настоящее время группа отелей Radisson Hotel Group авиакомпании SAS?

- a) да, принадлежит.
- b) нет, не принадлежит.

57. Определите верное соответствие: тип питания / время в полете:

1.	Холодные закуски (сэндвичи, сэнки и т.д.)	a.	до 1 часа.
2.	Предоставление напитков.	b.	от 3-4 часов.
3.	Горячее питание	c.	от 1 часа до 3-4 часов.

58. Что такое ISIC?

- a) международная организация конгрессов.
- b) международное удостоверение студента.
- c) международный язык программирования.

59. Что такое "хаб"?

- a) автономная точка на маршруте.
- b) наглый турист.
- c) пункт пересадки пассажиров.
- d) турцентр.
- e) не менее наглый экскурсант.

60. Какие авиакомпании из приведенного ниже списка являются в основном (или по большей части) - чартерными?

- a) Нордавиа.
- b) Нордвинд.
- c) Аэрофлот.
- d) Роял Флайт.
- e) Россия.

61. Служба, которая решает вопросы, связанные с бронированием номеров и обслуживанием туристов, во время их пребывания в отеле:

- a) финансовая служба;
- b) служба приема и размещения.
- c) служба питания;
- d) хозяйственная служба;
- e) административная служба;

62. Какое структурное подразделение крупного отеля обычно входит служба горничных:

- a) служба эксплуатации номерного фонда;
- b) служба персонала в униформе;
- c) отдел уборки служебных помещений и прилегающей территории;
- d) служба приема и размещения.

63. В какой национальной профессиональной ассоциации больше всего членов-отельеров:

- a) Российская гостиничная ассоциация;
- b) Ассоциация туроператоров России;
- c) Российский союз туриндустрии;
- d) Федерация рестораторов и отельеров.

64. Профессиональное сообщество специалистов индустрии HoReCa на астраханском туристском рынке называется:

- a) Астраханская ассоциация кулинаров и рестораторов;
- b) Ассоциация астраханских рестораторов и кулинаров.
- c) Астраханская ассоциация гастрономического туризма;
- d) Ассоциация астраханских шеф-поваров;

65. Что такое паушальный взнос во франчайзинге?

- a) сбор за рекламу;
- b) вступительный взнос;

- c) все вышеперечисленное.
- d) регулярные выплаты вознаграждения;
- 66. Отель с номерами, оснащенными кухонным оборудованием, называется:
 - a) ро(д)тель.
 - b) ботель.
 - c) апарта-отель.
 - d) бизнес-отель.
 - e) мотель.
- 67. Какие из представленных астраханских отелей являются сетевыми?
 - a) 7 небо.
 - b) Новомосковская.
 - c) Азимут.
 - d) Парк Инн.
 - e) Гранд Отель.



- 68. К какому типу средств размещения можно отнести речной дебаркадер?
 - a) флотель.
 - b) мотель.
 - c) ботель.
 - d) ро(д)тель.
 - e) флайтель.



- 69. Эти объекты размещения называются:
 - a) шале.
 - b) бивуак.
 - c) ро(д)тель.
 - d) бунгало.
 - e) мотель.
- 70. Международная система классификации предприятий индустрии гостеприимства иначе называется:
 - a) немецкая система классификации.
 - b) французская система классификации.
 - c) американская система классификации.

- d) итальянская система классификации.
- e) британская система классификации.

71. Определите верное соответствие: название сети / национальная принадлежность.

1.	Belmond:	a.	Франция.
2.	Accor:	b.	Великобритания.
3.	Scandic:	c.	Азербайджан.
4.	Absheron:	d.	Швеция.

72. Система букв распространена:

- a) в Великобритании.
- b) в России.
- c) в Греции.
- d) на просторах СНГ.
- e) во Франции.
- f) в Испании.

73. Служба бронирования может функционировать как отдельная служба гостиницы, а может и входить в структуру другой службы. Как вы думаете, какая эта может быть служба?

- a) служба дополнительных и сопутствующих услуг.
- b) административная служба.
- c) служба эксплуатации номерного фонда.
- d) служба приема и размещения.
- e) служба досуга.

74. Определите верное соответствие:

1.	Объект размещения, который расположен в рекреационной зоне с полным пансионом:	a.	санаторий.
2.	Объект размещения, на базе которого отдыхающим предоставляются услуги лечебно-профилактического профиля с питанием:	b.	дом отдыха.
3.	Объект размещения, расположенный в курортной зоне, на базе которого лечебно-профилактические услуги и питание (не всегда) не предусмотрены:	c.	клуб с проживанием.
4.	Объект размещения, принадлежащий объединению людей, обладающих совместной мотивацией отдыха:	d.	пансионат.

75. Сколько отелей "Азимут" располагается на территории Астраханской области:

- a) пять.
- b) четыре.
- c) два.
- d) один.
- e) три.

76. В разговоре с клиентом турфирмы выяснилось, что в прошлом году он отдыхал в Турции в отеле 5 звезд и проживал в номере с отдельным гостевым туалетом. Как вы можете классифицировать этот номер?

- a) студия.
- b) с(ь)юит.
- c) апартамент.
- d) люкс.
- e) джуниор-с(ь)юит.

77. Определите верное соответствие: класс обслуживания Национальной курортной ассоциации / буквенное обозначение:

1.	Бизнес:	a.	C.
2.	Эконом:	b.	A.
3.	Премиум:	c.	D.
4.	Стандарт:	d.	B.

78. Флотилия "Radisson" базируется на канале Москва-реки у отеля:

- a) Москва.
- b) Советский.
- c) Метрополь.
- d) Ленинградская.
- e) Украина.

79. Гостиничный оператор - компания, которая может:

- a) только управлять объектами размещения;
- b) только владеть объектами размещения;
- c) осуществлять все вышеперечисленное.
- d) осуществлять только работы предпроектного проектирования;

80. Укажите памятники, которые не входят в список семи чудес света:

- a) Форосский маяк.
- b) статуя Зевса в Олимпии.
- c) Римский коллизей.
- d) мавзолей Мавсола в Галикарнасе.
- e) Стоунхендж.
- f) Пергамский алтарь.




81. Определите верное соответствие:



1.	Пирамида Хеопса:	a.	средняя по величине.
2.	Пирамида Хефрена:	b.	самая маленькая.
3.	Пирамида Микерина:	c.	самая большая.

82. Можно ли отнести горнолыжный центр к рекреационному пространству?

- a) нет, нельзя.
- b) да, можно.

83. Определите верное соответствие: замок / название.

1.		a.	Нойшванштайн.
2.		b.	Тауэр.
3.		c.	Мон-Сен-Мишель.

4.		d.	Замок Святого Ангела.
5.		e.	Алупкинский дворец.

84. Можно ли театр назвать историческим местом?

- a) да, можно.
- b) нет, нельзя.





85. Определите верное соответствие: тематический парк (музей, парк развлечений) / страна:

1.	Скансен:	a.	Франция.
2.	Евродиснейленд:	b.	Испания.
3.	Порт Аventura:	c.	Швеция.
4.	Мини-Европа:	d.	США.
5.	Волшебный мир Гарри Поттера:	e.	Бельгия.
6.	Леголенд:	f.	Россия.
7.	Сафари-парк:	g.	Дания.

86. Можно ли назвать акцию "Библионочь" в провинциальной библиотеке (культурным) событием?

- a) нет, нельзя.
- b) да, можно.

87. Определите верное соответствие:

1.		a.	Тадж-Махал.
2.		b.	Чичен-Ица.
3.		c.	Ангкор.
4.		d.	Мачу-Пикчу.



88. Этот объект туристского интереса в Иордании называется:

- a) Храм Зевса.
- b) Томбукту.
- c) Храм Артемиды.
- d) Петра.

89. В общем количество видов развлечения в индустрии туризма составляет более:

- a) 300.
- b) 150.
- c) 50.
- d) 200.
- e) 100.



90. Этот объект культуры - шедевр экспрессионизма в архитектуре находится в:

- a) США.
- b) Франции.
- c) Канаде.
- d) Великобритании.
- e) Австралии.
- f) Нидерландах.



91. Полеты на воздушном шаре организуют многие международные туристские операторы. Какая страна указана на данном фото?

- a) Турция.
- b) Армения.
- c) Испания.
- d) Грузия.
- e) Франция.



92. Один из крупных бальнеологических центров Европы использует данные эмодзи для идентификации культурных событий. Что это за курорт?

- a) Баден-Баден (Германия).
- b) Баден под Веной (Австрия).
- c) Баден (Швейцария).
- d) Карловы Вары (Чехия).



93. Эти три терренкура расположены в одном из городов Краснодарского края, каком?

- a) Геленджик.
- b) Анапа.
- c) Адлер.
- d) Темрюк.
- e) Новороссийск.
- f) Сочи.



94. Эта модель участвовала в масштабной рекламной кампании одной европейской страны. Назовите ее.

- a) Франция.
- b) Венгрия.
- c) Италия.
- d) Польша.
- e) Чехия.
- f) Германия.

95. Столовая в санатории отличается от ресторана:

- a) ценами.

- b) все варианты верны.
- c) богатством интерьера.
- d) обязательным предоставлением диетического питания.

96. Предприятие питания, заточенное на продажу ограниченного ассортимента бутербродов, холодных закусок, булочных и кондитерских изделий, напитков и т.д., с потреблением на месте называется:

- a) кафе.
- b) буфет.
- c) столовая.
- d) закусочная.
- e) бар.



97. На указанных фото изображен:

- a) ресторан "Горыныч".
- b) ресторан российских деликатесов "Белуга".
- c) ресторан "Erwin".
- d) гастрономический центр "Зарядье".
- e) гастромаркет "Депо".

98. Выберите критерии при классификации предприятий питания:

- a) валидация.
- b) дифференциация структурных показателей.
- c) уровень обслуживания.
- d) контингент обслуживаемых клиентов.
- e) стандартизация услуг питания.
- f) ассортимент продукции.
- g) форма обслуживания.
- h) верификация услуг питания.
- i) характер деятельности.
- j) сертификация услуг питания.
- k) время обслуживания.
- l) вместимость.
- m) месторасположение.

99. Самый скромный из известных Вам видов завтраков по ассортименту предлагаемых блюд:

- a) расширенный завтрак.
- b) английский;
- c) поздний завтрак;
- d) завтрак с шампанским;
- e) американский;
- f) континентальный завтрак.

100. Что такое кейтеринг в индустрии питания?

- a) предоставление услуг питания вне отеля.

b) предоставление услуг питания в отеле;

101. Если "континентальный план" реализуется по формуле "размещение + завтрак", то что же такое "европейский план":

- a) трехразовое питание и размещение.
- b) система «все включено»;
- c) двухразовое питание и размещение;
- d) только питание;
- e) только размещение;

102. Аббревиатура FB+ обозначает:

- a) полупансион;
- b) полный пансион с включением алкоголя;
- c) полный пансион;
- d) полупансион с включением алкоголя.

103. Вопрос на логику: узкий ассортимент продукции, предлагаемой гостям в виде «шведской линии», называется:

- a) экспресс-стол.
- b) кофе-пауза;
- c) линер;
- d) Happy hour;
- e) бранч;



104. Кто этот человек?

- a) шеф-повар Виктор Беляев.
- b) шеф-повар Владимир Мухин.
- c) ресторатор Борис Зорьков.
- d) ресторатор Александр Раппопорт.

105. Метод обслуживания, который предполагает обслуживание гостей в одно и то же время по одному и тому же меню называется:

- a) линер.
- b) табльдот;
- c) а-ля карт;
- d) бранч;
- e) а парт;

106. Определите верное соответствие:

1.	Закусочная:	a.	предоставление услуг завтрака, обеда и ужина в демократичном формате.
2.	Бар:	b.	ограниченный ассортимент напитков и блюд и пр. с элементами отдыха и развлечений.
3.	Кафе:	c.	изготовление и реализация блюд и закусок несложного приготовления.
4.	Столовая:	d.	предоставление напитков, закусок и десертов в уютной обстановке.

107. Можно ли отнести питание в формате "шведский стол" к буфетному обслуживанию?

- a) нет, нельзя.
- b) да, можно.

108. Полупансион - это:

- a) All inclusive.
- b) НВ.
- c) ВВ.
- d) FB.

109. Лобби-бар в отеле - это:

- a) банкетный бар.
- b) вспомогательный бар.
- c) ресторанный бар.
- d) вестибюльный бар.
- e) бар при бассейне.
- f) мини-бар.

110. В состав меню завтрака включено много соков и фруктов, а также блюд из злаковых.

Этот вид завтрака называется:

- a) английский.
- b) расширенный.
- c) поздний завтрак.
- d) американский.
- e) континентальный.
- f) завтрак с шампанским.



111. В настоящее время в Москве набирает популярность сеть предприятий общественного питания "Чебуречная СССР". Еще недавно в Москве функционировала только одна чебуречная, сегодня - уже пять. Как вы думаете, к какой категории можно отнести данную сеть предприятий питания?

- a) полносервисная.
- b) специализированная.

112. Определите верное соответствие:

1.	"А парт" - это когда:	a.	клиенту сказали прийти в обеденный зал к определенному времени на завтрак (обед или ужин).
2.	"Табльдот" - это когда:	b.	клиент попросил меню непосредственно в обеденном зале.
3.	"А ля карт" - это когда:	c.	клиент заказал блюда по меню, заранее принесенному ему в номер.

113. Определите верное соответствие: звезда Мишлен / требование:

1.	Отличная кухня, ради ресторана имеет смысл отклониться от намеченного маршрута:	a.	1 звезда Мишлен.
2.	Великолепная работа шеф-повара, сюда имеет смысл предпринять отдельное путешествие:	b.	2 звезды Мишлен.
3.	Очень хороший ресторан в своей категории (имеется в виду тип кухни):	c.	3 звезды Мишлен.

114. Для группы австрийских туристов, поздно вернувшихся с экскурсии, в период с 12.30 до 13.00 организован дополнительный завтрак с созданием праздничной атмосферы. К какому типу можно отнести этот завтрак?

- a) расширенный завтрак.
- b) поздний завтрак.
- c) завтрак с шампанским.
- d) континентальный завтрак.

115. До недавнего времени на предприятиях общественного питания практиковалась следующая классификация по категориям. Определите верное соответствие:

1.	Первая категория:	a.	5 зв.
2.	Третья категория:	b.	2 зв.
3.	Вторая категория:	c.	1 зв.
4.	Люкс:	d.	4 зв.
5.	Высшая категория:	e.	3 зв.

116. Определите верное соответствие: руководитель / организация:

1.		a.	Исполнительный директор Альянса туристических агентств.
2.		b.	Исполнительный директор Ассоциации туроператоров России.
3.		c.	Президент Союза туристических агентств.
4.		d.	Почетный президент Российского союза туриндустрии.
5.		e.	Почетный президент Альянса туристических агентств.
6.		f.	Президент Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь"
			Президент Российской гостиничной ассоциации.

117. Рассмотрим ситуацию: турфирма "Солнце Плюс" занимается выездным туризмом и регулярно выплачивает выплаты в резервный фонд. Турфирма заключила договор страхования ответственности со страховым холдингом "Вера Комфорт". Определите сумму ежегодных выплат страховому холдингу турфирмой, если ставка по обслуживанию финобеспечения составляет 1,5 % от размера финансовых гарантий:

- a) 200 тыс. руб.
- b) 150 тыс. руб.
- c) 120 тыс. руб.
- d) 50 тыс. руб.
- e) 100 тыс. руб.

118. Освобождение от финансового обеспечения может получить туристская компания, которая сформирует:

- a) резервный фонд в размере 7% от общей цены турпродукта за предыдущий год.
- b) фонд персональной ответственности в размере 7% от общей цены турпродукта за предыдущий год.
- c) резервный фонд в размере 5% от общей цены турпродукта за предыдущий год.
- d) фонд персональной ответственности в размере 5% от общей цены турпродукта за предыдущий год.
- e) нет правильного ответа.

119. Можно ли вносить средства в фонд персональной ответственности поквартально?

- a) нет, можно вносить только всю сумму сразу.
- b) да, это возможно.

120. Какую сумму необходимо внести в резервный фонд в первый раз?

- a) 300 тыс. руб.
- b) 500 тыс. руб.
- c) 100 тыс. руб.
- d) 50 тыс. руб.

121. Какой фонд в сфере туризма в прошлом назывался компенсационным?

- a) фонд персональной ответственности.
- b) резервный фонд.

122. Рассмотрим ситуацию: турфирма "#ДолойЗиму" не успела вовремя оформить документы и не попала в Единый федеральный реестр туроператоров. Несмотря на то, что турфирма не была внесена в реестр ЕФРТ, этот факт не помешал ее руководству продолжить и дальше осуществлять свою профессиональную деятельность. Однако, все тайное рано или поздно становится явным: в итоге данный нелегальный факт вскрылся. В этой связи вопрос: какое наказание понесет руководство турфирмы (в целом турфирма) перед государством?

- a) если штраф будет накладываться на юридическое лицо, турфирма заплатит штраф от 3 млн. до 8 млн. руб.
- b) должностное лицо может получить дисквалификацию (не сможет работать по специальности) на срок от 6 мес. до 1 года.
- c) если штраф будет накладываться на должностное лицо, это лицо заплатит штраф в размере от 50 тыс. до 100 тыс. руб.
- d) если штраф будет накладываться на должностное лицо, это лицо заплатит штраф в размере от 50 тыс. до 150 тыс. руб.
- e) если штраф будет накладываться на юридическое лицо, турфирма заплатит штраф от 5 млн. до 10 млн. руб.
- f) должностное лицо может получить дисквалификацию (не сможет работать по специальности) на срок от 3 мес. до 1 года.

123. Определите верное соответствие: реестр / куратор реестра:

1.	Каталог турагентств России:	a.	Ассоциация "Турпомощь" / Российский союз туристической индустрии.
----	-----------------------------	----	--

2.	Единый федеральный реестр туроператоров:	b.	Ассоциация туроператоров России.
3.	Общероссийский генеральный реестр туристических агентств:	c.	Ростуризм.

124. Определите верное соответствие:

1.	Фонд персональной ответственности:	a.	тарификация взносов от 50 до 500 тыс. руб.
2.	Финансовое обеспечение:	b.	1 % от общей цены туристского продукта.
3.	Резервный фонд:	c.	страхование на 500 тыс. - 10 - 50 млн. руб.

125. Туроператоры в сфере въездного туризма должны иметь финансовое обеспечение в размере:

- 5 % от общей цены турпродукта.
- 500 тыс. руб.
- 10 млн руб.
- 50 млн руб.
- другое.

126. Требуется ли финансовое обеспечение экскурсионному бюро?

- да, требуется.
- нет, не требуется.

127. Объем взносов туроператора в резервный фонд, в случае отправки им за отчетный период 420 тыс. чел., составит:

- 10 тыс. руб.
- 500 тыс. руб.
- 50 тыс. руб.
- 100 тыс. руб.
- 300 тыс. руб.

128. В какие структуры турагент должен вносить обязательные платежи:

- Ассоциация "Турпомощь".
- Союз туристических агентств.
- Российский союз туриндустрии.
- Ростуризм.
- в указанные структуры обязательные взносы не предусмотрены.
- Альянс туристических агентств.

129. Что такое ОЦТП?

- коэффициент оценки параметров туристского пространства.
- оценка туристского продукта.
- оценочный профиль туристского предприятия.
- общая цена туристского продукта.

130. Определите верное соответствие: профиль турфирм / количество:

1.	Турагенты - ОГРТА:	a.	более 4500 предприятий.
2.	Турагенты - члены Каталога турагентств России:	b.	более 17 тыс. предприятий.
3.	Туроператоры:	c.	8 000 предприятий.

**Перечень вопросов и заданий,
выносимых на экзамен**

- Органы управления туризмом в России на федеральном уровне.
- Органы управления туризмом в России на региональном уровне.
- Проблемы и перспективы туроператорской деятельности в России.

4. Проблемы и перспективы турагентской деятельности в России.
5. Каково содержание туристской деятельности? Какие компоненты включает в себя индустрия туризма?
6. Туристские услуги и их виды. Безопасность и комфорт в туризме.
7. Особенности и перспективы развития российской туристской индустрии (по видам туризма).
8. В каких условиях и под воздействием каких факторов развивается туризм?
1. Что относится к туристским ресурсам? Роль ООПТ в развитии туризма и сохранении окружающей среды региона.
2. Материально-техническая база устойчивого туризма и виды классификации туристских регионов.
9. Какие показатели определяют туристскую конкурентоспособность страны?
10. Что понимается под туристским рынком как сферой экономических отношений?
11. Как туроператоры организуют свою деятельность и взаимодействуют с турагентами?
12. Как влияет финансовое обеспечение на деятельность туроператоров?
13. Какими услугами банковских и финансовых учреждений пользуются участники туристской деятельности?
14. Услуга страхования в туризме. Как осуществляется сотрудничество туристов со страховыми компаниями?
15. Какова роль гостиниц в системе гостеприимства?
16. Как классифицируются объекты туристской индустрии (туристские и транспортные компании, гостиницы, рестораны)?
17. Охарактеризуйте типологию субъектов гостиничного рынка.
18. Дайте характеристику типологии субъектов ресторанного рынка.
19. Какие изменения происходят в гостиничном и ресторанном бизнесе?
20. Как используются различные виды транспорта для перевозки туристов?
21. Какие формы организации питания туристов вы знаете?
22. Как организована система коммуникаций и информации в туристской деятельности?
23. Какие агрегаторы используются субъектами туристского рынка для формирования туристского предложения?
24. Туристские формальности: особенности нормативно-правового регулирования.
25. Индустрия развлечений в России и за рубежом: проблемы и перспективы.
26. Договорная документация туристской компании.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ОПК-2 – способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.				
1.	Задание закрытого типа	Рассмотрим ситуацию: турфирма "#ДолойЗиму" не успела вовремя оформить документы и не попала в Единый федеральный реестр туроператоров. Однако этот факт не помешал ее руководству продолжить и дальше осуществлять свою профессиональную деятельность. Какое наказание	2, 3, 5	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>понесет руководство турфирмы (в целом турфирма) перед государством?</p> <p>1) если штраф будет накладываться на юридическое лицо, турфирма заплатит штраф от 3 млн. до 8 млн. руб.</p> <p>2) должностное лицо может получить дисквалификацию (не сможет работать по специальности) на срок от 6 мес. до 1 года.</p> <p>3) если штраф будет накладываться на должностное лицо, это лицо заплатит штраф в размере от 50 тыс. до 100 тыс. руб.</p> <p>4) если штраф будет накладываться на должностное лицо, это лицо заплатит штраф в размере от 50 тыс. до 150 тыс. руб.</p> <p>5) если штраф будет накладываться на юридическое лицо, турфирма заплатит штраф от 5 млн. до 10 млн. руб.</p> <p>6) должностное лицо может получить дисквалификацию (не сможет работать по специальности) на срок от 3 мес. до 1 года.</p>		
2.		<p>Рассмотрим ситуацию: турфирма "Солнце Плюс" занимается выездным туризмом и регулярно выплачивает выплаты в резервный фонд. Турфирма заключила договор страхования ответственности со страховым холдингом "Вера Комфорт". Определите сумму ежегодных выплат страховому холдингу турфирмой, если ставка по обслуживанию финобеспечения составляет 1,5 % от размера финансовых гарантий:</p> <p>1) 200 тыс. руб.</p>	2	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		2) 150 тыс. руб. 3) 120 тыс. руб. 4) 50 тыс. руб. 5) 100 тыс. руб.		
3.		Какую сумму необходимо внести в резервный фонд в первый раз? 1) 300 тыс. руб. 2) 500 тыс. руб. 3) 100 тыс. руб. 4) 50 тыс. руб.	3	1
4.		Освобождение от финансового обеспечения может получить туристская компания, которая сформирует: 1) резервный фонд в размере 7% от общей цены турпродукта за предыдущий год. 2) фонд персональной ответственности в размере 7% от общей цены турпродукта за предыдущий год. 3) резервный фонд в размере 5% от общей цены турпродукта за предыдущий год. 4) фонд персональной ответственности в размере 5% от общей цены турпродукта за предыдущий год.	2	1
5.		Туроператоры в сфере въездного туризма должны иметь финансовое обеспечение в размере: 1) 5 % от общей цены турпродукта. 2) 500 тыс. руб. 3) 10 млн руб. 4) 50 млн руб. 5) другое.	2	1
6.	Задание открытого типа	Ситуационная задача: Турфирма «Роза Ветров» планирует произвести измерение эффективности редизайна веб-сайта. Какие показатели ей нужно учитывать?	При измерении эффективности редизайна веб-сайта следует учитывать следующие показатели: 1) количество просмотров сайта в мес. 2) количество продаж с	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			сайта до редизайна в мес. 3) количество продаж с сайта после редизайна в мес. 4)средняя стоимость заказа. 5)прибыль от заказа. 6)период.	
7.		Ситуационная задача: Туристской компании «Феерия путешествий» необходимо сформировать дополнительную информацию по туру. Какая информация должна содержаться в этих материалах?	Дополнительная информация по туру должна включать в себя следующее: 1)специальная информация для путешествий (в соответствии с видом путешествия). 2)информация о возрастных ограничениях / обслуживании туристов с детьми / семейных маршрутов / ограничения и рекомендации для туристов с ОВЗ. 3)прочая информация и рекомендации.	5
8.		Ситуационная задача: Информационное поле туристского продукта предполагает репрезентацию его как продукта по замыслу и как продукта с подкреплением. Назовите структуру информационного поля продукта по замыслу.	Информационное поле продукта по замыслу включает в себя следующие структурные элементы: 1)польза и выгода для потребителей. 2)ощущение (комфорта, особенностей комбинаций турпакета и др.). 3)направленность на конкретную адресную аудиторию. 4)суммарная выгода для потребителей (сервис, близость к достопримечательностям., отсутствие барьеров, хорошая экология, удачное сочетания элементов программ, комфорт, цена-качество и др.).	5
9.		Ситуационная задача: Веб-сайт туристской компании должен быть	К процессам проектирования туристского сайта можно	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		максимально эффективен. Какие процессы проектирования туристского сайта можно выделить?	отнести: 1) постановка целей и задач сайта. 2) проектирование интерфейса сайта (структуры, блоков, навигации). 3) тестирование (с помощью интервьюирования пользователей и сканирования специальными программами). 4) программирование сайта.	
10.		Ситуационная задача: Турфирма активного туризма «Давай в горы» планирует провести в форме блога один из своих горных маршрутов. Какие особенности контента Вы можете выделить в социальных сетях ВК и ОК при освещении этого маршрута?	При освещении горного маршрута следует принимать во внимание формат адресной аудитории социальных сетей. Так, при освещении маршрута в Одноклассниках следует формировать сообщение, призывающее познакомить друзей с фактами из своей жизни. Освещение в ВКонтакте предполагает формирование сообщения, приглашающего пользователей объединиться в группу для совместного действия.	5

ОПК-3 – способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

11.	Задание закрытого типа	Транслируемый образ объекта, определяющий отношение к нему называется: 1) гарантия. 2) имидж. 3) качество. 4) логотип. 5) марка.	2	1
12.		Какое структурное подразделение крупного отеля обычно входит служба горничных:	1	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		1) служба эксплуатации номерного фонда. 2) служба персонала в униформе. 3) отдел уборки служебных помещений и прилегающей территории. 4) служба приема и размещения.		
13.		Что такое "плацкарта"? 1) доплата за сервис. 2) комиссионный сбор. 3) право на спальное место в поезде. 4) страховка. 5) доплата за багаж.	3	1
14.		Уровень качества турпродукта можно отнести к: 1) продукту с подкреплением. 2) продукту по замыслу. 3) все вышеперечисленное. 4) продукту в реальном исполнении	4	1
15.		Скорость обслуживания и консультация клиентов относится к следующему уровню туристского продукта: 1) все вышеперечисленное. 2) продукт в реальном исполнении. 3) продукт по замыслу. 4) продукт с подкреплением.	4	1
16.	Задание открытого типа	Ситуационная задача: Волгоградский туристско-информационный центр планирует заключение договора с Астраханским туристско-информационным центром. Подготовлен соответствующий договор. Все ли сделано правильно?	Нет, не правильно. Астраханский туристско-информационный центр не правомочен подписывать договор с Волгоградским ТИЦ, поскольку Астраханский ТИЦ является структурным подразделением Астраханкой обратной научной библиотеки им. Н.К. Крупской. И именно с ней Волгоградский ТИЦ может заключить договор по вопросам туристско-	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			информационного сотрудничества. Все особенности функционирования ТИЦ содержатся в его Положении.	
17.		<p>Ситуационная задача: В рамках пляжного тура, организованного компанией-туроператор «НаМореТур», несколько туристов из г, Тула оказалась недовольна тем фактом, что рядом с курортным отелем велась стройка большого высотного дома. Шум, лязг, крики существенно омрачили их отдых. Претензии были предъявлены сопровождающему от турфирмы. Каковы действия сопровождающего – представителя турфирмы?</p>	<p>Представителю туристской компании-туроператора следует, прежде всего, извиниться. В качестве дополнительных извинений пострадавшим туристам может быть предоставлена скидка на следующий сезон. Вместе с тем объяснить, что с правовой точки зрения компания не несет ответственности за возникновение нежелательных шумовых и визуальных эффектов, так как эти явления находятся вне сферы компетенции компании. Вся эта информация содержится в агентском договоре, заключенным между туроператором и турагентом, продавшим туристам тур.</p>	5
18.		<p>Ситуационная задача: В турфирму «Эмоции Тур» обратился клиент с просьбой дать ему консультацию о специфике оформления документов на вывоз животного в одну из стран ЕС. Что может в этом случае посоветовать ему сотрудник турфирмы?</p>	<p>Сотрудник турфирмы должен рассказать клиенту алгоритм его действий. 1. Клиенту нужно оформить Евросправку, которую туристу сделают в аэропорту сотрудники Россельхознадзора. 2. Если турист путешествует на поезде или на машине, оформить Евросправку нужно заранее. В Астрахани необходимо обратиться в территориальное управление Россельхознадзора. Чтобы сократить время на получение документов,</p>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>Евросправку можно оформить самостоятельно (образец на сайте Россельхознадзора) и просто заверить ее у инспектора Россельхознадзора. Следует помнить, что животное должно иметь ветеринарный паспорт. Также оно должно быть привакцинировано и чипировано.</p>	
19.		<p>Ситуационная задача: В турфирму «Амалия Тревел» обратился клиент с просьбой проконсультировать его по визовым вопросам – нужна ли ему виза в одну из стран дальнего зарубежья или нет, какие визовые формальности ему следует соблюсти. Где можно найти эту информацию?</p>	<p>Сотрудник турфирмы должен быть полностью осведомлен в плане визовых туристских формальностей в отношении тех стран, где въезд на их территорию для российских туристов носит визовый, безвизовый или же упрощенный визовый характер. Эту информацию можно получить на сайте Консульского информационного портала.</p>	5
20.		<p>Ситуационная задача: Компания-турагент «Страна путешествий» в связи с угрозой дестабилизации политической обстановки в одной из стран ближнего зарубежья, просит изменить условия договора по реализации туристского продукта с компаниями-турагентами «Вектор» и «Сервис-Тур». Может ли она изменить условия договора и в каких иных случаях она может еще это сделать?</p>	<p>Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта. К существенным изменениям обстоятельств относятся: 1)ухудшение условий путешествия, указанных в договоре. 2)изменение сроков совершения путешествия. 3)непредвиденный рост</p>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			транспортных тарифов. 4)невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). Основание: Правила оказания услуг по реализации туристского продукта от 2020 г. (с изменениями на 2021 г.).	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

5 семестр

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1	Ответы на вопросы в ходе учебной дискуссии	4/5	20	Согласно расписанию
2	Выполнение практических заданий	4/5	20	до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»
Всего			40	-
Блок бонусов				
3	Своевременное выполнение всех заданий – до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»		10	
ЭКЗАМЕН			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
Неготовность к занятию	2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	Зачтено
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

1. Аржанова, К.А. Факторный анализ как метод исследования бренда : монография / Аржанова К.А., Довжик Г.В., Щукина П.О., Фадеева Н.А., Довжик В.Н. — Москва : Русайнс, 2021. — 125 с. — ISBN 978-5-4365-8879-7. — URL: <https://book.ru/book/942348>.

2. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Веселова Н.Ю. - Электрон. текстовые данные. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 255 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83129.html>. – ЭБС «IPRbooks».

3. Организация сервисной деятельности / Т.Г. Неретина - М. : ФЛИНТА, 2019. - ISBN 978-5-9765-1205-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976512054.html>.

4. Пяткова С.Г. Основы туризма [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Пяткова С.Г.- Электрон. текстовые данные. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 151 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>. - ЭБС «IPRbooks».

8.2. Дополнительная литература:

1. Волк Е.Н., Сервис: организация, управление, маркетинг : Учебник для бакалавров / Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А. - М. : Дашков и К, 2019. - 249 с. (Серия "Учебные издания для бакалавров") - ISBN 978-5-394-03140-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394031403.html>.

2. Джанджугазова, Е.А. Туризм и региональное развитие в условиях новых российских реалий : монография / Джанджугазова Е.А., Черникова Л.И., Фаизова Г.Р. — Москва : Русайнс, 2020. — 146 с. <https://www.book.ru/book/935298>

3. Котанс А.Я., Технология социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие / А.Я. Котанс. - 3-изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976508033.html>.

4. Николаев, Н.С. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / Николаев Н.С. — Москва : КноРус, 2021. — 168 с. — ISBN 978-5-406-05413-0. — URL: <https://book.ru/book/938228>.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: www.studentlibrary.ru.

3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. <https://book.ru>
5. Справочная правовая система КонсультантПлюс: [http://www.consultant](http://www.consultant.ru)

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).