

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.05 Технологии туристской деятельности
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Доктор педагогических наук, профессор Погодина В. Л.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование системы знаний об организации туристской деятельности, основах функционирования туристского рынка и деятельности туристских фирм.

Задачи дисциплины:

сформировать представление о понятии и видах туристской деятельности;
 выработать понимание инфраструктуры туристского рынка;
 проанализировать деятельность субъектов туристской деятельности;
 развить навыки формирования и продвижения туристских продуктов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-2.1 Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-2.2 Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	
	ПК-2.3 Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	
ПК-6 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-6.1 Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-6.2 Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	
	ПК-6.3 Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает особенности современного туриста и их учёт при планировании программы путешествия
ПК-2.2. Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Умеет находить каналы сбыта туристского продукта
ПК-2.3. Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Владеет методами взаимодействия туроператорских фирм с предприятиями - поставщиками услуг
ПК-6.1. Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Знает договорные отношения в туризме

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-6.2. Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Умеет обеспечивать информирование потребителей в сфере туризма
ПК-6.3. Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Владеет механизмами взаимодействия между участниками туристского рынка,

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1 ПК-6.1	ПК-2.2 ПК-6.2	ПК-2.3 ПК-6.3
1	Понятие и виды туристской деятельности	ПК-2 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Рынок туристских услуг	ПК-2 ПК-6	Тестирование №1 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
3	Основы формирования туристского продукта	ПК-2 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
4	Организация приёма туристов	ПК-2 ПК-6	Тестирование №2 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Понятие и виды туристской деятельности Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки специалиста; построение и последовательность обучения дисциплине и отчетность по дисциплине. Понятие туризма и путешествия. Основные понятия в туристской деятельности. Рынок туристских услуг, его объекты и субъекты. Турист: нормативное определение и сущность понятия, классификация. Особенности современного туриста и их учёт при планировании программы путешествия Классификация туристских услуг. Нормативно-правовая регламентация туристской деятельности в РФ и мире. Практические занятия/самостоятельная работа: Технологическая структурная схема формирования туристского путешествия Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Рынок туристских услуг Понятийная база туристского бизнеса. Рынок туристских услуг, его субъекты и объекты, особенности. Туристские потребности и дифференциация туристского рынка. Нормативно-правовая база современного туризма. Взаимодействие между участниками туристского рынка. Туристские фирмы. Классификация, функции и направления деятельности туроператорских и турагентских фирм. Особенности деятельности рецептивных и инициативных туристских фирм. Особенности потребителей услуг туризма. Сегментация потребителей туристских услуг. Права и обязанности потребителей туристского продукта. Особенности информирования потребителей в сфере туризма. Практические занятия/самостоятельная работа: Туроператоры: классификация, качество туристского обслуживания, квалификационные требования к сотрудникам Особенности деятельности рецептивных и инициативных туристских фирм Лабораторная работа: -</p>

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.05 Технологии туристской деятельности
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 3: Основы формирования туристского продукта Понятие и элементы туристского продукта. Планирование программы путешествия, особенности, функциональная направленность. Анимационная программа, назначение, типы. Предприятия - поставщики туристских, экскурсионных, транспортных услуг и услуг средств размещения. Договорные отношения в туризме. Особенности взаимодействия туроператорских фирм с предприятиями - поставщиками услуг. Практические занятия/самостоятельная работа: Калькуляция программы путешествия. Особенности заключаемых договоров туристских фирм со средствами размещения, транспортными компаниями и экскурсионными фирмами Методическое обеспечение формируемого туристского продукта. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Организация приёма туристов Технологические схемы организации встречи и размещения туристов, организации питания, организации экскурсионного и музейного обслуживания, организации отъезда. Особенности обслуживания различных групп населения. Обслуживание детских групп. Коммуникативное поведение туристов из разных стран. Проблемы межкультурной коммуникации при обслуживании иностранных туристов. Инструктор - проводник принимающей турфирмы Практические занятия/самостоятельная работа: Качество обслуживания и его оценка Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	49	49
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	49	49
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	59	59
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Понятие и виды туристской деятельности	5	4	8	0	12	8
2	Рынок туристских услуг	5	4	8	0	12	8
3	Основы формирования туристского продукта	5	6	10	0	12	10
4	Организация приёма туристов	5	4	10	0	13	10
Итого:			18	36	0	49	36

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.05 Технологии туристской деятельности
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Самостоятельная работа студента (СР)	89	89
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	89	89
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	15	15
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Понятие и виды туристской деятельности	6	2	0	0	22	8
2	Рынок туристских услуг	6	0	2	0	22	8
3	Основы формирования туристского продукта	6	2	2	0	23	10
4	Организация приёма туристов	6	0	2	0	22	10
Итого:			4	6	0	89	36

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

2. ПРАВОВОЕ И НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА. Учебник и практикум для вузов / Бугорский В. П. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2023 г. - 165 с. - ISBN 978-5-9916-9313-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/pravovoe-i-normativnoe-regulirovanie-v-industrii-gostepriimstva-513656>

3. СТРАНОВЕДЕНИЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Севастьянов Д. В. - Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург); Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 317 с. - ISBN 978-5-534-08873-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/stranovedenie-i-mezhdunarodnyy-turizm-516511>

Дополнительная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2023 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-514812>

2. БЕЗОПАСНЫЙ ОТДЫХ И ТУРИЗМ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Отв. ред. Суворова Г. М. - Ярославский государственный педагогический университет имени

К.Д. Ушинского (г. Ярославль)., 2023 г. - 195 с. - ISBN 978-5-534-11091-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/bezopasnyy-otdyh-i-turizm-513523>

3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА. Учебник для вузов / Христов Т. Т. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2023 г. - 273 с. - ISBN 978-5-534-13905-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/geografiya-turizma-519623>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.naicn.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Живая карта: все о туризме, отдыхе и путешествиях [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.2g.ru>. - Текст: электронный

9. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

10. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный

11. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

12. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

14. Министерство иностранных дел Российской Федерации (МИД России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.mid.ru>. - Текст: электронный

15. Executive.ru: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенной специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенной специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/ зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат №1

1. Причины и факторы возникновения и развития туризма.
2. Роль туризма в современном мире и история его возникновения.
3. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
4. Типология туристов и их мотивация.
5. Функции, присущие туристскому отдыху.

Доклад, сообщение / Реферат №2

1. Технологические схемы организации встречи и размещения туристов, организации питания, организации экскурсионного и музейного обслуживания, организации отъезда.
2. Особенности обслуживания различных групп населения.
3. Обслуживание детских групп.
4. Коммуникативное поведение туристов из разных стран.
5. Проблемы межкультурной коммуникации при обслуживании иностранных туристов.
6. Инструктор - проводник принимающей турфирмы

Тестирование №1

1. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристской деятельностью является:
 - а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
 - б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторнокурортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения;
 - в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.
2. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туризм это:
 - а) особая форма передвижения-людей по маршруту с целью посещения конкретного объекта или удовлетворения специализированного интереса;
 - б) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых,

религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

в) сегмент рынка, в котором сходятся предприятия традиционных отраслей хозяйства (транспорт, общественное питание, гостиничное хозяйство, культура, торговля и т.д.) с целью предложения своей продукции и услуг потребителям.

3. Что такое мотивы туризма?

а) интенсивность посещения дестинации;

б) психологические и физические потребности людей, которые влияют на выбор тура;

в) уровень благосостояния населения.

4. Основные отличия туриста от экскурсанта:

а) в организации посещения другой местности; б) в целях путешествия;

в) в длительности путешествия.

5. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:

а) за пределы страны; б) за пределы страны на заработки; в) на экскурсию в соседний город.

6. Внутренний туризм - это путешествия:

а) иностранных граждан по России; б) граждан России по странам СНГ;

в) российских граждан по России.

7. Неизменными составляющими тура являются:

а) размещение и питание; б) питание и экскурсии;

в) транспортное обслуживание и размещение; г) экскурсии и транспортное обслуживание.

8. Международный туризм - это путешествия:

а) иностранных граждан по России; б) граждан России по иностранным государствам;

в) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.

9. Социальный туризм - это путешествия:

а) членов многодетных семей и инвалидов; б) лиц третьего возраста (пенсионеров);

в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

10. Самодетельный туризм - это путешествия:

а) организованные по экстремальным маршрутам;

б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;

в) самостоятельно организуемые туристами,

Тестирование №2

Вариант №1

1. Взаимоотношения гостиничных предприятий с туроператорами регулируют

A) Международная гостиничная конвенция

B) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

C) Гражданский кодекс РФ

D) Конституция

2. Калькуляцией туристского продукта называется

A) расчёт стоимости туристского продукта

B) расчёт безубыточности производства

C) определение маржинальной прибыли фирмы

D) расчёт стоимости тура

3. Туристский технологический документ, который позволяет представить схему взаимодействия работников туристской фирмы по обеспечению услуг в процессе туристского путешествия, называется

A) информационным листком

B) договорным планом

- С) договором о реализации туристского продукта
D) технологической картой
4. Элементами, относящимися к переменным затратам предприятия, являются
A) стоимость услуг питания
B) стоимость услуг проживания
C) стоимость аренды офиса
D) стоимость услуг гида-экскурсовода
5. Информацией, которая обязательно указывается в информационном листке, является
A) перечень платных дополнительных услуг
B) информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных пар
C) адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него
D) описание трассы путешествия
6. Утверждение: «Сегодня электронный билет в системе СБВТ может быть выписан только в случае, если весь перелет осуществляется одной авиакомпанией» является _____ утверждением
A) правильным
B) неправильным
C) частично правильным
D) частично неправильным
7. Вид туристской деятельности, в процессе которой разрабатывается договорное обеспечение поставок изделий и услуг, составляющих туристский продукт, называется _____ туристского путешествия
A) формированием
B) планированием
C) реализацией
D) продвижением
8. Задачами, которые относятся к составляющим менеджмента обслуживания туристов, обеспечивающим приоритеты в работе туроператора, являются
A) обеспечение достоверной информации
B) обеспечение постоянной оперативной связи туроператора с поставщиками
C) предоставление страховых гарантий туристам от наиболее надежного и выгодного для туристов страховщика
D) предоставление дополнительных услуг
9. Необязательными элементами технологической карты являются показатели
- | |
|--|
| A) начала обслуживания на маршруте первой группы |
| B) начала обслуживания на маршруте второй группы |
| C) конца обслуживания на маршруте второй группы |
| D) конца обслуживания последней группы |
10. Договор о реализации туристского продукта формирует
A) удовлетворение потребностей клиентов в туристском путешествии
B) удовлетворение гражданских прав потребителей
C) предоставление комплекса туристских услуг
D) предоставление информации об услугах

Вариант №2

1. Тип договора между турагентом и туроператором, согласно которому турагент заблаговременно скупает блоки мест у операторов, с целью дальнейшей их перепродажи, называется
A) договором франшизы
B) ритейловым договором
C) брокерским договором

Д) дилерским договором

2. Неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта являются

А) информационный листок

В) памятка туристу

С) туристская путёвка

Д) рекламный буклет

3. Элементом, не входящим в состав договорного плана, является

А) информационный листок

В) сроки заключения договоров

С) особые сведения

Д) перечень услуг

4. О качестве туристской услуги свидетельствует

А) оценка туриста

В) сертификат соответствия

С) мнение туроператора

Д) цена на туристскую услугу

5. Новый тип потребителя на российском рынке туристских услуг сформировала психолого-поведенческая особенность, которая формулируется как

А) высокий уровень информированности

В) физическая и умственная пассивность на отдыхе

С) ориентация на групповые маршруты

Д) возможность отдохнуть недорого

6. Приоритеты стратегических целей в обслуживании направлены на

А) достижение положительного имиджа туроператора

В) формирование постоянной клиентуры

С) устойчивую финансовую позицию на рынке

Д) все выше сформулированные цели

7. Элементами, которые следует учитывать в первую очередь при составлении маршрута туристского путешествия, являются

А) возможности туриста

В) возможности турфирмы

С) состояние инфраструктуры туристского центра

Д) наличие разрешения на турперевозки

8. Безадресным направлением продвижения турпродукта является

А) рекламная деятельность

В) деятельность по поддержке продаж

С) формирование общественного мнения

Д) деятельность, направленная на конкретного клиента

9. Утверждение: «Поставщики туристских услуг могут произвести взаиморасчёт с помощью туристской путёвки» является _____ утверждением

А) правильным

В) неправильным

С) частично правильным

Д) частично неправильным

10. Утверждение: «Поставщики туристских услуг могут произвести взаиморасчёт с помощью туристского ваучера» является _____ утверждением

А) правильным

В) неправильным

С) частично правильным

Д) частично неправильным

Коллоквиум / Проект №1

1. Особенности государственного регулирования туризма в различных странах мира
2. Особенности государственного регулирования туризма в РФ

Коллоквиум / Проект №2

1. Особенности работы турагентской организации
2. Особенности работы туроператора.
3. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №1

1. Планирование программы путешествия, особенности, функциональная направленность.
2. Анимационная программа, назначение, типы.
3. Предприятия - поставщики туристских, экскурсионных, транспортных услуг и услуг средств размещения.
4. Договорные отношения в туризме.
5. Особенности взаимодействия туроператорских фирм с предприятиями - поставщиками услуг

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету

1. Понятие туризма и путешествия.
2. Основные понятия в туристской деятельности.
3. Рынок туристских услуг, его объекты и субъекты.
4. Турист: нормативное определение и сущность понятия, классификация.
5. Особенности современного туриста и их учёт при планировании программы путешествия
6. Классификация туристских услуг.
7. Нормативно-правовая регламентация туристской деятельности в РФ и мире.
8. Понятие и элементы туристского продукта.
9. Планирование программы путешествия, особенности, функциональная направленность.
10. Анимационная программа, назначение, типы.
11. Рынок туристских услуг, его субъекты и объекты, особенности.
12. Туристские потребности и дифференциация туристского рынка.
13. Нормативно-правовая база современного туризма.
14. Взаимодействие между участниками туристского рынка.
15. Туристские фирмы.
16. Классификация, функции и направления деятельности туроператорских и турагентских фирм.

17. Особенности деятельности рецептивных и инициативных туристских фирм.
18. Особенности потребителей услуг туризма.
19. Сегментация потребителей туристских услуг.
20. Права и обязанности потребителей туристского продукта.
21. Особенности информирования потребителей в сфере туризма.
22. Предприятия - поставщики туристских, экскурсионных, транспортных услуг и услуг средств размещения. Договорные отношения в туризме.
23. Особенности взаимодействия туроператорских фирм с предприятиями - поставщиками услуг.
24. Организация приёма туристов.
25. Технологические схемы организации встречи и размещения туристов, организации питания, организации экскурсионного и музейного обслуживания, организации отъезда.
26. Особенности обслуживания различных групп населения.
27. Обслуживание детских групп.
28. Коммуникативное поведение туристов из разных стран.
29. Проблемы межкультурной коммуникации при обслуживании иностранных туристов.
30. Инструктор - проводник принимающей турфирмы

Примерный перечень практических заданий к зачету

1. Представить и обосновать технологические операции этапа планирования туристской услуги «Туристское путешествие».
2. Представить и обосновать основные требования, предусматривающие дополнительные удобства для потребителей туристской услуги.
3. Сформировать технологическую схему планирования заказного тура.
4. Сформировать технологическую схему планирования групповых туристских маршрутов.
5. Сформировать технологию организации культурно-познавательного маршрута.
6. Представить таблицу трёх основных поставщиков услуг для формирования оздоровительного путешествия при разных классах обслуживания (коммерческом ("люкс" и первый классы), туристский, экономический).
7. Представить схему расчёта точки безубыточного производства в планировании турпродукта.
8. Представить схему расчёта маржинальной прибыли фирмы.
Составить таблицу временной последовательности деятельности рецептивного туроператора при разработке нового туристского продукта