


Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина

20.06.2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Организация туристических путешествий»**

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

Донецк 2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация туристических путешествий» для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения

Автор(ы),

разработчик(и): доцент, кандидат экономических наук М.В. Гончарова

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры

«Туризм»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017

№ 11

дата

Председатель ПМК

  
(подпись)

А.С. Гусак  
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры

туризма

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017

№ 11

дата

Заведующая кафедрой

  
(подпись)

В.Г. Шепилова  
(инициалы, фамилия)

## **1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)**

**Цель изучения дисциплины** - ознакомление студентов со структурой и спецификой туристического потребления, определении главных сегментов сферы туристско-экскурсионных услуг, изучении влияния различных факторов на качество туристического обслуживания.

### **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.**

В процессе изучения дисциплины студенты должны быть ознакомлены с теоретическими основами функционирования туристских предприятий и спецификой организации туристской деятельности.

Студенты по изучаемой дисциплине должны:

**Знать:** правила оформления деловой документации; правила организации туристских поездок, мероприятий; основы анимационной деятельности; правила обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.

**Уметь:** использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; контролировать качество предоставляемых туристам услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия; контролировать наличие туристов; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.

**Владеть:** практическими навыками проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; установления и обоснования правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта; формирования турпродукта с соблюдением основных требований безопасности; определения необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.

## **2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «**Организация туристических путешествий**» является вариативной дисциплиной по выбору Учебного плана 43.03.02 «Туризм». Дисциплина читается в 1 семестре 4 курса.

### **2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося**

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин «География туризма», «Природные туристические ресурсы мира», «Основы туризмоведения» и др.

### **2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:**

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Организация туристических путешествий» необходимы обучающимся для освоения дисциплин «Проектно-рекреационное проектирование», «Туризм и страховые услуги» и при написании дипломной работы.

## **3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента.**

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр №7	Семестр №
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2,5</b>	<b>90</b>		<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>			<b>28</b>		
В том числе:					
Лекции			<b>14</b>		
Семинарские занятия			<b>14</b>		
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>			<b>62</b>		
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
Зачет			зачет		

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

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты организации туристических путешествий</b>										
Тема 1.1. Туристическое путешествие как комплекс туристических услуг	2		2	7	11					
Тема 1.2. Производители и потребители сферы туристического обслуживания	2		2	7	11					
Тема 1.3. Организация предоставления услуг туристическими фирмами	2		2	7	11					
Тема 1.4. Организация	2		2	7	11					

Наименование темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель ная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель ная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
предоставления услуг средствами размещения										
<b>Итого по разделу 1:</b>	8		8	28	44					
<b>Раздел 2. Проблемы обеспечения качества туристических услуг</b>										
Тема 2.1. Питание в системе туристического обслуживания	-		-	10	10					
Тема 2.2. Организация транспортного обслуживания туристов	2		2	8	12					
Тема 2.3. Организация развлекательных услуг	2		2	8	12					
Тема 2.4. Проблемы качества предоставления туруслуг	2		2	8	12					
<b>Итого по разделу 2:</b>	6		6	34	46					
<b>Всего за семестр:</b>	14		14	62	90					

#### 4.2. Содержание разделов (тем) дисциплины:

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты организации туристических путешествий</b>				
Тема 1.1. Туристическое путешествие как комплекс туристических услуг	Развитие сферы услуг как один из важных показателей жизни общества. Социально- экономические факторы, которые формируют потребности людей в туристических услугах. Сущность	<b>Семинарское занятие 1</b>	<b>2</b>	
		1. Сущность понятий «туристический продукт» и «туристическая услуга»		
		2. Структура и специфика туристического потребления		
		3. Характерные особенности		

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты организации туристических путешествий</b>				
	понятий «туристический продукт» и «туристическая услуга». Структура и специфика туристического потребления. Виды туристических услуг. Характерные особенности туристических услуг	туристических услуг		
<b>Тема 1.2.</b> Производители и потребители сферы туристического обслуживания	Общая характеристика участников туристической деятельности. Потребители туристических услуг. Субъекты туристической деятельности. Процесс продвижения туруслуг от производителей к потребителям	<b>Семинарское занятие 2</b>	<b>2</b>	
		1. Участники туристической деятельности		
		2. Потребители туристических услуг		
		3. Субъекты туристической деятельности.		
<b>Тема 1.3.</b> Организация предоставления услуг туристическими фирмами	Характеристика деятельности туристических фирм. Турагенты и туроператоры. Сходство и различия в работе туристических фирм. Процесс предоставления услуг туристическими фирмами. Пакет документов, необходимых для путешествия туристов	<b>Семинарское занятие 3</b>	<b>2</b>	
		1. Характеристика деятельности туристических фирм		
		2. Турагенты		
		3. Туроператоры		
<b>Тема 1.4.</b> Организация предоставления	Современное развитие средств размещения	<b>Семинарское занятие 4</b>	<b>2</b>	
		1. Современное развитие средств размещения		

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты организации туристических путешествий</b>				
услуг средствами размещения	туристов. Общая характеристика средств размещения туристов. Гостиничная услуга, ее специфика и основные компоненты. Процесс предоставления гостиничных услуг	туристов 2. Общая характеристика средств размещения туристов 3. Гостиничная услуга, ее специфика и основные компоненты		
<b>Раздел 2. Проблемы обеспечения качества туристических услуг</b>				
Тема 2.2. Организация транспортного обслуживания туристов	Основные виды транспортных услуг. Предоставление услуг туристам на воздушном транспорте. Предоставление услуг туристам водными видами транспорта. Предоставление услуг туристам на железнодорожном транспорте. Предоставление услуг туристам автотранспортными предприятиями	<b>Семинарское занятие 5</b>	<b>2</b>	
		1. Основные виды транспортных услуг. Предоставление услуг		
		2. Предоставление услуг туристам на воздушном и водном транспорте		
Тема 2.3. Организация развлекательных услуг	Сущность и основные виды достопримечательностей. Организация экскурсионного обслуживания. Организация анимационных услуг. Организация предоставления услуг туристам в тематических парках	<b>Семинарское занятие 6</b>	<b>2</b>	
		1. Организация экскурсионного обслуживания		
		2. Организация анимационных услуг		
Тема 2.4. Проблемы качества предоставления	Нормативные требования к качеству туристических услуг.	<b>Семинарское занятие 7</b>	<b>2</b>	
		1. Нормативные требования к качеству туристических услуг.		

Наименование темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты организации туристических путешествий</b>				
туруслуг	Анализ претензий туристов на качество туристических услуг. Способы решения конфликтов в сфере предоставления туристических услуг. Управление качеством туристических услуг и его проблемы	2. Способы решения конфликтов в сфере предоставления туристических услуг 3. Управление качеством туристических услуг и его проблемы		

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

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

1. Колоскина О.А. Конспект лекций по дисциплине «Организация туристических путешествий» (в разработке).

2. Галасюк, С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник / С.С. Галасюк - К. : ЦУЛ, 2013. - 178 с.

3. Дорин А.И. Мировые туристские ресурсы: конспект лекций / А.И. Дорн. – СПб: ГПУ, 2012.

4. Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по учебной дисциплине «Организация туристических путешествий», утвержденные на заседании кафедры туризма, пр. № 3 от 19.10.2017 г.

5. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Организация туристических путешествий», утвержденные на заседании кафедры туризма, пр. № 3 от 19.10.2017 г.

#### **Перечень контрольных вопросов для самоподготовки :**

1. Специфика работы производителей и потребителей сферы туробслуживания.
2. Основные компоненты организации предоставления услуг туристическими фирмами.
3. Особенности предоставления услуг средствами размещения туристов.
4. Характерные особенности туристических услуг.
5. Питание во время путешествий туристов.
6. Предоставление услуг туристам автотранспортными предприятиями.
7. Предоставление услуг туристам в тематических парках.
8. Управление качеством туруслуг и его проблемы.

### 5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Азар В. Экономика туристского рынка / В. Азар, С. Туманов. – М.: Академия, 2010. – 400с.

2. Александрова А.Ю. Международный туризм / А.Ю. Александрова. – М.: МФ МЭСИ, 2009. – 300 с.

3. Алексеева Н.П. Tourismus. Туризм: учеб. пособие / Н.П. Алексеева. – М.: ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ», 2012. – 336 с.



4. Большаник П.В. География туризма: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / П.В. Большаник. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. – 304 с.
5. Воскресенский В. Ю. Международный туризм: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. – 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 463 с.
6. География туризма: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по специальности «Туризм» / [М. В. Асташкина, О. Н. Козырева, А. С. Кусков, А. А. Санинская]. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. – 430 с.
7. Дмитриевский Ю.Д. Туристские районы мира / Ю.Д. Дмитриевский. – М.: ФИС, 2011. – 400 с.
8. Зорин И.В. Энциклопедия туризма: справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Экоперспектива, 2010. – 260 с.
9. Колоскина О.А. Конспект лекций по дисциплине «Организация туристических путешествий».
10. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Ю.А. Матюхина. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. – 304 с.

### **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности]: учебник / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 250 с.
2. Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма: учеб. пособие для студентов и аспирантов вузов, ведущих сотрудников туристских фирм / И.И. Бутко, В.А. Ситников. – М.; Ростов-на-Дону : МарТ, 2006. – 335 с.
3. Косолапов А.Б. Туристское страноведение. Европа и Азия: учебно-практическое пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2012. – 400 с.
4. Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма: учебное пособие для студентов вузов / А. Б. Косолапов. – 3-е изд., стереотип. – М. : КНОРУС, 2010. – 272 с.
5. Кусков А.С. Курортология и оздоровительный туризм: учебное пособие / А.С. Кусков, О.В. Лысыкова. — Ростов н/Д.: Феникс, 2012. – 320 с.
6. Лукьянова Н.С. География туризма: туристские регионы мира и России: практикум: учебное пособие для студентов вузов / Н. С. Лукьянова. – М. : КНОРУС, 2010. – 168 с.
7. Менеджмент туризма: Туризм и отраслевые системы: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 272с.
8. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах: пособие для студентов гуманитар. и профил. фак. вузов, специалистов турист. организаций / И.И. Бутко [и др.]. – М.; Ростов н/Д : МарТ, 2007. – 319 с.
9. Ушаков Д.С. Технологии въездного туризма: учеб. пособие / Д.С. Ушаков. – М.; Ростов-н/Д: МарТ, 2006. – 383 с.
10. Экономика и организация туризма. Международный туризм: учеб. пособие / Моск. акад. турист. и гостинич.-рестор. бизнеса ; под ред. И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчёвой. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2006. – 565 с.
11. Ягодынская Н.В. Культурно-исторические центры России: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Н.В. Ягодынская, С.А. Малышкин. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **Интернет ресурсы**

1. Туристические серверы. Режимы доступа: [www.tours.ru](http://www.tours.ru); <http://www.100dorog.ru>; <http://www.tarantas.ru>; <http://www.turgid.ru>; <http://www.tours.e-burg.ru>; <http://www.tourism.mobile.ru> и другие серверы.
2. Туристская информационная система. Режим доступа: <http://www.tos.ru>
3. Туристический еженедельник Инфо-СИТИ. Режим доступа: <http://www.infocity.ru>
4. Журнал «Турбизнес». Режим доступа: <http://www.tourbus.ru/>
5. Ежедневная электронная газета RATA-news. Режим доступа: <http://www.ratanews.ru/>

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

*Информационные технологии не применяются.*

### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

*Программное обеспечение не применяется*

### **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

*Информационные справочные системы не используются*

## **8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

### **8.1. Виды промежуточной аттестации.**

При подготовке к семинарским занятиям студент заранее должен самостоятельно ознакомиться с темой семинарского занятия и вопросами, которые будут разбираться на данном занятии. При подготовке к семинарскому занятию студенту рекомендуется самостоятельно отработать приемы навыки, которые будут переводными или зачетными упражнениями.

*Фонд оценочных средств для текущего контроля, промежуточного и итогового контроля:*

*Текущий контроль:*

1. Опрос.
2. Тестовый контроль.
3. Блиц- опрос.
4. Реферат.
5. Контрольные работы.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация в форме зачета позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине и может осуществляться по результатам текущего контроля и итоговой контрольной работы, тестовых заданий и т.п.

### **8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.**

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,

- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

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

#### **Вопросы к блиц-опросам:**

1. Какие достоинства и недостатки имеют инклюзив-туры?
2. По каким этапам происходит разработка туров туристическими фирмами?
3. Как можно охарактеризовать современное состояние средств размещения туристов в мире?
4. Предоставить характеристику стандартной международной классификации средств размещения туристов.
5. Какие средства размещения относятся к коллективным, а какие - к индивидуальным?
6. Провести сравнительный анализ между основными группами коллектив них средств размещения туристов.
7. Какие основные и дополнительные услуги предоставляются предприятиями размещения туристов?
8. Описать структуру гостиничной услуги.
9. В чем заключается специфика предоставления гостиничных услуг? 1
9. Раскрыть сущность организации основного функционального процесса в гостиничном предприятии
10. Описать этапы предоставления гостиничных услуг туристам.
11. По каким признакам можно классифицировать предприятия питания туристов?
12. Что вам известно по истории и становления ресторанного дела?
13. Каковы основные черты свойственные для услуг питания?
14. Какие основные и дополнительные услуги предоставляются предприятиями ресторанного хозяйства?
15. Какие виды гостиничных тарифов в зависимости от включения в них услуг питания туристов вы знаете?
16. Каким образом происходит обслуживание туристов питанием во время транспортных путешествий на самолетах, судах, автобусах, поездах?
17. Что вам известно об организации культурного досуга туристов предприятиями питания?
18. Какие существуют виды транспортных услуг для туристов?
19. По каким признакам классифицируются транспортные средства.
20. Какие достоинства и недостатки имеет воздушный транспорт?
21. Перечислить основные виды воздушных перевозок. Какие основные услуги предлагаются туристам в самолетах?
22. Какие основные достоинства и недостатки существуют в водных видов транспорта?
23. Перечислить основные виды водных перевозок. Какие основные услуги могут получить туристы на морских и речных круизных судах?
24. Какие преимущества и недостатки у железнодорожного транспорта?
25. Какие услуги предоставляются туристам, которые путешествуют по железной дороге?
26. Какие достоинства и недостатки свойственные для автотранспорта?
27. Перечислить основные виды автотранспортных перевозок туристов. Какие

- услуги предоставляются туристам при автотранспортных путешествий?
28. В чем заключается сущность достопримечательностей?
  29. Какие виды достопримечательностей вам известны?
  30. По каким признакам можно классифицировать экскурсионные услуги?
  31. Какие специалисты могут заниматься организацией экскурсионных услуг?
  32. Как происходит процесс предоставления экскурсионных услуг?
  33. Какие условия по организации анимационных услуг?
  34. Какие виды анимационных услуг вам известны?
  35. Какие специалисты занимаются организацией анимационного обслуживания?
  36. Опишите процесс создания программы анимационного обслуживания.
  37. Охарактеризуйте сущность и классификацию тематических парков.
  38. Какой комплекс услуг предоставляют туристам тематические парки?
  39. Какие существуют подходы к толкованию качества услуг?
  40. Какие стандарты применяются для управления качеством продукции (услуг)?
  41. Назовите основные принципы управления качеством услуг.
  42. Перечислите основные виды документов системы качества.
  43. Каким образом осуществляется контроль за качеством туристических услуг?
  44. Опишите процесс стандартизации туристических услуг страны.
  45. Охарактеризуйте основные виды стандартов в сфере туризма страны.
  46. Определите субъектов и объектов стандартизации в сфере туризма
  47. страны.
  48. Опишите процесс сертификации туристических услуг в стране.
  49. Охарактеризуйте основные виды и формы сертификации и основные виды сертификатов в сфере туризма страны.
  50. Определите субъектов и объектов сертификации в сфере туризма страны.
  51. Опишите процесс лицензирования туристической деятельности в страны.
  52. Какие требования к качеству обслуживания предъявляют туристы в настоящее время?
  53. Какие факторы влияют на восприятие туристами качества услуг?
  54. Какие претензии чаще всего предъявляют туристы в турфирмы-организаторов туров? .

**На семинарских занятиях необходимо использовать «блиц-опросы», с целью выявления усвоения студентами учебного материала по изучаемой дисциплине. Такой вид работы направлен на :**

- актуализацию знаний, полученных ранее;
- организацию проблемных ситуаций;
- определение уровня понимания и усвоения учебного материала.

В соответствии с задачами опроса определяется место блиц-опросов в структуре учебных занятий , чаще всего это этап подготовки к активному усвоению нового учебного материала или первичная проверка понимания студентами нового материала.

#### **Оценивание результатов быстрого письменного опроса на практическом занятии («блиц-опрос»):**

Каждому студенту выдается свой собственный, узко сформулированный вопрос. Ответ должен быть четким и кратким, содержащим все основные характеристики описываемого понятия, института, категории.

#### **Шкала оценивания:**

«Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики по теме.

«Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

**Тестовые задания.**

Выбрать один правильный ответ

1. Набор туристических услуг с конкретными сроками начала и завершения исполнения, реализуется оптовом или розничном потребителю, - это:

- a) туристическая программа;
- b) туристический пакет;
- c) тур;
- d) туристический продукт.

2. Согласно версии UNWTO, в первичных туристических потребностей относится:

- a) потребность в жилье;
- b) потребность в рекреации;
- c) потребность в питании;
- d) потребность в транспортных услугах.

3. Предварительно разработанный комплекс туристических услуг, который объединяет не менее трех следующие услуги для реализации по определенной цене, называют:

- a) туристическим пакетом;
- b) туром;
- c) туристическим продуктом;
- d) туристической программой.

4. Согласно версии UNWTO, в первичных туристических потребностей относится:

- a) потребность в пище;
- b) потребность в трансфере;
- c) потребность в оздоровлении;
- d) потребность в жилье.

5. Согласно правилам международной статистики, к категории туристов относятся,:

- a) военнослужащие;
- b) дипломатические работники;
- c) экскурсанты;
- d) руководители туристических групп.

6. Выбрать тур, который отличается по содержанию от других:

- a) инклюзив-тур;
- b) эксклюзивного тур;
- c) паушальный тур;
- d) пэкидж-тур.

7. Туроперейтинг - это:

- a) деятельность туроператора по разработке туристского продукта;
- b) аренда самолета туристической фирмой;
- c) аренда парохода туроператором на основании фрахт-контракта;
- d) реализация туроператором ваучеров на чартерные авиарейсы.

8. Выбрать риса, которая является лишним для характеристики паушального тура:

- a) единая для всех туристов программа;
- b) установленные больше дешевой цены;
- c) учета пожеланий клиентов;
- d) сокращение набора туристических услуг.

9. Управление туристической фирмой осуществляется на основании:

- a) коллективного соглашения между владельцем и сотрудниками турфирмы;
- b) разрешения государственной районной администрации на начало работы;
- c) лицензии на осуществление туристической деятельности;
- d) устава туристического предприятия.

10. Выбрать неправильное утверждение:

- a) туроператор может действовать как турагент без получения тур агентской лицензии;
- b) турагент может действовать как туроператор при наличии турагентской лицензии;
- c) туроператор имеет право предоставлять услуги по оформлению документов туристов для выезда за пределы Украины;
- d) туроператорская деятельность является исключительной для данного предприятия.

11. Гостеприимство - это:

- a) система по созданию комфортного пребывания путешествующего вне места постоянного проживания;
- b) широкий ассортимент дополнительных услуг;
- c) создание корпоративной культуры;
- d) соответствие средства размещения определенным стандартам качества.

12. Основным критерий отнесения средств размещения к категории отелей:

- a) обязательная регистрация в качестве СПД;
- b) наличие номеров, число которых превышает необходимый минимум; и
- c) единое руководство;
- d) любая форма собственности.

13. К индивидуальным средствам размещения относятся:

- a) пансионат, дом отдыха, туристический комплекс;
- b) кемпинг, горный приют, общежитие;
- c) вилла, бунгало, коттедж;
- d) туристический поезд, конгресс-центр, круизное судно.

14. Учет телефонных разговоров клиентов отеля выполняется с помощью: и

- a) бухгалтерской службы;
- b) службы бронирования;
- c) службы бизнес-центра;
- d) службы автоматизации расчетов.

15. Главный критерий отнесения средства размещения в группу индивидуальных или коллективных заключается в:

- a) форме собственности;
- b) порядка представления финансовой и статистической отчетности; ;
- c) ограничении определенного количества мест для ночлега;
- d) все перечисленные ответы;

**Критерии оценки:** все тестовые задания равноценны и в результате правильных ответов на каждый из них можно получить по одному баллу. Итоговая оценка зависит от количества правильных ответов в процентном соотношении:

"5" (отлично) - 90-100% правильных ответов;

"4" (хорошо) - 80-89% правильных ответов;

"3" (удовлетворительно) - 70-79% правильных ответов;

"2" (неудовлетворительно) - 69% и менее правильных ответов.

### Темы рефератов

1. Модели управления туристской отраслью.
2. Деятельность международных туристских организаций.
3. Роль транспорта в развитии туристического бизнеса.
4. Место воздушного транспорта в системе туристских перевозок.
5. Организация чартерных авиаперевозок.
6. Обеспечение безопасности на авиарейсах.
7. Система и политика регулирования воздушного транспорта.
8. Стратегические альянсы авиаперевозчиков.
9. Особенности деятельности бюджетных авиакомпаний мира.
10. Специфика обслуживания авиапассажиров.
11. Характеристика одного из аэропортов мира (*по выбору студента*).
12. Перспективы развития мировой гостиничной индустрии.
13. Гостиничные цепи: характеристика и особенности функционирования.
14. Гостиничные консорциумы и их виды.
15. Контракты на управление в гостиничном бизнесе.
16. Классификация средств размещения туристов.
17. Система отдыха «таймшер».
18. Организация работы отеля.
19. Предприятия общественного питания и их классификация.
20. Особенности функционирования ресторанных цепей.
21. Ресторан как классический тип предприятий питания.
22. Организация работы ресторана.
23. Рестораны быстрого обслуживания: перспективы развития.
24. Гастрономические и дегустационные туры.
25. Железнодорожный транспорт и его роль в туризме.
26. Туристско-экскурсионные поезда.
27. Специфика обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.
28. История развития круизного бизнеса.
29. Круиз как специфический турпродукт.
30. Морские круизы и их виды.
31. Специфика организации речных круизов.
32. Круизный бизнес в России.
33. Автомобильный туризм и его формы.
34. Автобусный туризм и его виды.
35. Специфика организации внутреннего автобусного туризма.

### Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферата	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	Соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с	30



	материалом; -умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал.	
3.Обоснованность выбора источника	Круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов).	20
4. Соблюдение требований к оформлению	Правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; -владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; -соблюдение требований к объему реферата.	20
5. Грамотность	Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; -отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	10

Шкалы оценок:

80-100 баллов – оценка «отлично»

60-79 баллов – оценка «хорошо»

30 -59 баллов – оценка «удовлетворительно»

0 -29 баллов – оценка «неудовлетворительно»

**В ходе выполнения контрольных вопросов по самоподготовке реализуются следующие учебные цели:**

закрепление полученных студентом теоретических знаний;

углубление знаний по изучаемой дисциплине;

формирование навыков исследовательской работы с различными источниками;

приобретение умения лаконичного письменного изложения своих мыслей научным языком;

формирование навыков поиска аргументированных доказательств собственной позиции по проблемным вопросам изучаемой дисциплины.

Контрольные вопросы выполняются после самостоятельного изучения основных положений дисциплины, а так же на основе анализа рекомендованной учебной литературы и нормативно-правового материала. Для более полного и всестороннего раскрытия темы студент может использовать дополнительную литературу, в том числе научную и периодические печатные издания. Перечень контрольных вопросов по самоподготовке состоит из вопросов по основным терминам и понятиям, встречающимся по мере изучения дисциплины.

Критерии оценки выполнения контрольных вопросов по самоподготовке

оценка	критерии
5(отлично)	Работа выполнена правильно, присутствие творческого подхода при выполнении
4 (хорошо)	Работа выполнена правильно
3 (удовлетворительно)	Работа выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выпускаемых работ
2 (неудовлетворительно)	Работа не выполнено или допущены ошибки, влияющие на качество работы

**8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок, осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ.

Основными формами промежуточного контроля знаний являются:

обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

решение тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов;

участие в дискуссии по проблемным темам дисциплины и оценка качества анализа проведенной научно-исследовательской работы;

написание рефератов;

самостоятельной работы.

Каждая форма промежуточного контроля включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Промежуточный контроль осуществляется в форме зачета и выставляется по текущим оценкам и по результатам написания итоговой контрольной работы.

## **9. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Обучение строится на сочетании лекций, семинарских занятий и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Лекции являются аудиторными занятиями, которые предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины. Семинарские занятия являются также аудиторными и проводятся в виде семинаров по заранее известным темам. Они предназначены для более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее решения в рамках поставленной темы.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Лекция – лекционное занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в области знаний организации деятельности предприятий туриндустрии, определяется значение дисциплин для формирования общих и профессиональных компетенций.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, выучивания глоссария, изучение алгоритма решения типовых задач. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Используется лекционно-семинарский метод, самостоятельное изучение литературы, применение новых информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний, включая использование технических и электронных средств информации.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание реферата. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного

предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

Тема реферата выбирается студентом самостоятельно. Структура работы должна включать введение, основную тематическую часть, выводы и предложения, заключение, библиографический список. Объем реферата – 12 – 15 страниц печатного текста.

Особое место в овладении дисциплины отводится самостоятельной работе студента. Учитывая значительный объем материала дисциплины, помимо аудиторной нагрузки, студенты выполняют некоторые виды работ самостоятельно по указанию преподавателя.

Для студентов очных форм обучения в первую очередь такими видами работ является изучение отдельных вопросов по тематике лекционных занятий. Подобная работа необходима для более полного усвоения материала и возможности решения задач, сдачи промежуточной аттестации.

Приступая к изучению дисциплины, прежде всего, необходимо ознакомиться с основным нормативно – законодательными актами, регулирующими развитие туристской деятельности. Затем непосредственно приступить к изучению дисциплины с помощью основной научной учебной литературы. В целях углубления материала отдельных вопросов дисциплины рекомендуется воспользоваться электронным каталогом.

### ***Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции***

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

### ***Методические рекомендации к семинарским занятиям***

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течении практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

***Рекомендации по работе с литературой.*** Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

### **Критерии оценки для получения оценки по зачету.**

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически

стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно.

Зачтено с оценкой «удовлетворительно» - студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей, допускает в ответе неточности, недостаточно правильно формулирует основные законы и правила, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

Зачтено с оценкой «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с затруднением выполняет практические задания, не справляется с решением задач.

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебные аудитории. Проектор и компьютер. Дополнительный раздаточный материал к темам лекций и семинарским занятиям. Тестовые задания обучающие и контрольные.

#### **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

### Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере ГОУ ВПО «ДонАУиГС».

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

### СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20\_\_\_/20\_\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД

«Название дисциплины»

---

Направление подготовки

---

(профиль/магистерская программа)

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата	