

Рабочая программа дисциплины «Основы туроператорской и турагентской деятельности». Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Менеджмент в индустрии гостеприимства. Р. В. Комисарук /. – М.: ИМПЭ им. А. С. Грибоедова. – 20с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515 (Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020); Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395).

Разработчики:	<u>Р. В. Комисарук, старший преподаватель</u>
Ответственный рецензент:	<u>О. М. Кирилук, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции ФГБОУ ВО «ОмГУПС», заместитель директора по учебной работе ИМЭКа</u> <i>(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)</i>
Ответственный рецензент	В. С. Берebesов, генеральный директор ООО «Триумф отель»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостиничного дела 19.12.2025 г., протокол № 3

Заведующий кафедрой _____ / Посажеников А.Ю.

Согласовано от Библиотеки _____ / О. Е. Стёпкина

Раздел 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы туроператорской и турагентской деятельности» является формирование у студентов системы знаний о структуре туристской отрасли, специфики предприятий туристской индустрии.

Задачи: ознакомление студентов с основными сегментами современной туристской индустрии и особенностях их взаимодействия, что необходимо для подготовки специалистов широко профиля для работы в сфере индустрии туризма и гостеприимства.

Раздел 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы УК-2.2. Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности. УК-2.3. Владеет навыками применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности.

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» изучается в 7 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Менеджмент в индустрии гостеприимства.

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

на очной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
7 семестр							
3	108	16	16		72		4 Зачет

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
----------------	--------	----------------------	------------------------	------------------	------------------------------------	-------------

7 семестр						
Тема 1. Основные понятия туристской деятельности. Туристская отрасль и ее структура	2	2	8			12
Тема 2. Организационно-правовые и законодательные аспекты деятельности туристских фирм.	2	2	8			12
Тема 3. Туристские формальности: паспортно-визовые, таможенные, валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности.	1	2	8			11
Тема 4. Виды партнерских отношений по формированию турпродукта. Алгоритм взаимодействия с поставщиками и потребителями туруслуг	2	2	8			12
Тема 5. Механизм формирования турпродукта	2	2	8			12
Тема 6. Пути продвижения туристского продукта.	2	1	8			11
Тема 7. Организация и проведение туристского маршрута.	1	2	8			11
Тема 8. Мониторинг услуг рынка туризма.	2	2	8			12
Тема 9. Состояние туристского рынка России.	2	1	8			11
Зачет					4	4
Итого по дисциплине	16	16	72		4	108

Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы	Содержание темы
1	Тема 1. Основные понятия туристской деятельности. Туристская отрасль и ее структура	Туристские фирмы как важнейший элемент функционирования туристской отрасли. Понятие турагентской и туроператорской деятельности. Субъекты туроператорской деятельности. Место и специфика деятельности туроператора на туристском рынке. Функции туристских агентов. Организационные принципы туроператорской деятельности. Особенности развития туроператорской деятельности в России. История туризма в мире и России. Периодизация развития туризма.
2	Тема 2. Организационно-правовые и законодательные	Основные нормативные правовые акты, регулирующие туроператорскую и турагентскую деятельность. Нормативно-законодательная база

	аспекты деятельности туристских фирм.	федерального, областного, муниципального уровня по регулированию туризма. Закон «Об основах туристической деятельности в РФ» от 24 ноября 1996 года. ГОСТы по видам туризма.
3	Тема 3. Туристские формальности: паспортно-визовые, таможенные, валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности.	Страхование в туризме. Виды страхования в туризме. Страхование международных туристских услуг.
4	Тема 4. Виды партнерских отношений по формированию турпродукта. Алгоритм взаимодействия с поставщиками и потребителями туруслуг	Поставщики услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг. Виды поставщиков услуг в туризме. Договор между туроператорами и поставщиками услуг. Классификация групп клиентов. Взаимоотношения с потребителями туристских услуг.
5	Тема 5. Механизм формирования турпродукта	Алгоритм создания нового туристского продукта. Изучение рекреационных возможностей регионов России. Этапы работы ТО компании при формировании тура. Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей туруслуг.
6	Тема 6. Пути продвижения туристского продукта.	Инновационные технологии. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Виды продвижения ТО турпродукта на туристическом рынке. Реклама-инструмент продвижения товара к потребителю
7	Тема 7. Организация и проведение туристского маршрута.	Формирования нитки маршрута (этапы выполнения турмаршрута). Организация маршрутов и туров.
8	Тема 8. Мониторинг услуг рынка туризма.	Основные параметры выездного, въездного и внутреннего туризма России. Причины.
9	Тема 9. Состояние туристского рынка России.	Основные, перспективные виды туризма по регионам, их состояние на современном этапе. Перспективы и прогнозы.

Занятия семинарского типа (Практические занятия)

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий практического типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию практического типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Работа во время проведения занятия практического типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач; б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Основные понятия туристской деятельности. Туристская отрасль и ее структура

1. В чём разница между понятиями «туризм», «туристская деятельность», «туристский продукт» и «туристская услуга»? Приведите примеры.
2. Какие субъекты входят в структуру туристской отрасли? Постройте схему взаимодействия туроператора, турагента, перевозчика, гостиницы и страховой компании.
3. Почему туристская отрасль считается межотраслевой? Какие отрасли экономики она напрямую задействует?

Тема 2. Организационно-правовые и законодательные аспекты деятельности туристских фирм.

1. Какие организационно-правовые формы могут использовать туристские фирмы в РФ? Каковы их преимущества и недостатки для турагентского и туроператорского бизнеса?
2. Обязательно ли туристской фирме иметь страхование ответственности? Какие виды страхования предусмотрены законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»?
3. Какие последствия наступают для турфирмы при отсутствии регистрации в Едином федеральном реестре туроператоров?

Тема 3. Туристские формальности: паспортно-визовые, таможенные, валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности.

1. Какие документы необходимы российскому туристу для поездки в Турцию и в страны Шенгенской зоны? Сравните требования.
2. Какие товары подлежат декларированию при ввозе/вывозе? Что грозит туристу за нарушение таможенных правил?
3. Какие санитарно-эпидемиологические требования (вакцинация, ПЦР-тесты, страховка) действовали в 2024–2025 гг. при поездке в Юго-Восточную Азию? Как информировать клиента об этих требованиях?

Тема 4. Виды партнерских отношений по формированию турпродукта. Алгоритм взаимодействия с поставщиками и потребителями туруслуг

1. Какие виды договорных отношений существуют между туроператором и поставщиками (авиакомпания, отели, гиды)? Приведите примеры.
2. Как турагент может проверить надёжность туроператора перед продажей тура? Какие риски возникают при работе с непроверенными партнёрами?
3. Как выстраивается коммуникация с туристом на этапе подбора тура, бронирования и постпродажного сопровождения?

Тема 5. Механизм формирования турпродукта

1. Из каких компонентов состоит пакетный тур? Как туроператор рассчитывает его стоимость?
2. Как сезонность, чартерные рейсы и раннее бронирование влияют на ценообразование в турпродукте?
3. В чём отличие индивидуального тура от группового с точки зрения формирования и логистики?

Тема 6. Пути продвижения туристского продукта.

1. Какие каналы продвижения (онлайн и офлайн) наиболее эффективны для турагентства в небольшом городе? Обоснуйте.
2. Как использовать социальные сети и контент-маркетинг для продвижения экзотических направлений (например, Мальдивы, Бали)?
3. Какие инструменты стимулирования спроса (скидки, акции, бонусы, referral-программы) применяются в туристском маркетинге?

Тема 7. Организация и проведение туристского маршрута.

1. Какие документы передаются туристу перед выездом? Какую информацию должен содержать маршрутный лист?
2. Как обеспечивается сопровождение туристов во время тура? Какие функции выполняет гид/сопровождающий/представитель туроператора?
3. Как реагировать на форс-мажор (отмена рейса, болезнь туриста, стихийное бедствие) в ходе тура?

Тема 8. Мониторинг услуг рынка туризма.

1. Какие источники (открытые и платные) позволяют отслеживать цены, акции и новинки на туристическом рынке?
2. Как анализировать отзывы туристов о туроператорах и отелях для принятия решений о сотрудничестве?
3. Как использовать данные мониторинга для корректировки собственного ассортимента и ценообразования?

Тема 9. Состояние туристского рынка России.

1. Как изменилась география выездного и внутреннего туризма в России за последние 5 лет? Назовите ключевые тренды.
2. Какие меры государственной поддержки (субсидии, кешбэк, туристические кластеры) влияют на развитие внутреннего туризма?
3. Какие проблемы (инфраструктурные, кадровые, правовые) сдерживают рост туристской отрасли в Центральной России (на примере Владимирской области)?

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с чтением лекций и проведением занятий семинарского типа неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа (сокращённо- СР)*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы студента. Формы самостоятельной работы, обучающихся могут быть разнообразными. Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение литературы, изучение, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Самостоятельная работа

Наименование разделов\ тем	Виды занятий для самостоятельной работы
Тема 1. Основные понятия туристской деятельности. Туристская отрасль и ее структура	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений
Тема 2. Организационно-правовые и законодательные аспекты деятельности туристских фирм.	- выполнение письменных упражнений и практических работ; - выполнение творческих работ;
Тема 3. Туристские формальности: паспортно-визовые, таможенные, валютный контроль. Санитарно-	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов,

эпидемиологические формальности.	схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 4. Виды партнерских отношений по формированию турпродукта. Алгоритм взаимодействия с поставщиками и потребителями туруслуг	- работа в помещениях, оснащенных специальным лабораторным и иным оборудованием, компьютерами и иным оборудованием; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 5. Механизм формирования турпродукта	- выполнение выпускной квалификационной работы. - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 6. Пути продвижения туристского продукта.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 7. Организация и проведение туристского маршрута.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 8. Мониторинг услуг рынка туризма.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 9. Состояние туристского рынка России.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;

5.1 Примерная тематика эссе ¹

1. Может ли турагентство выжить в эпоху прямых бронирований и онлайн-агрегаторов?
2. Туроператор vs алгоритм: кто формирует идеальный тур для современного туриста?
3. «Всё включено» или «сделай сам»: почему растёт спрос на индивидуальные туры в России?
4. Российский внутренний туризм: между патриотизмом и недостатком сервиса.
5. Кто виноват, когда тур «не удался»: туроператор, агент, гид или ожидания туриста?
6. Почему туристы всё чаще выбирают Сочи вместо Турции — и надолго ли это?

¹ Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

7. Цифровой след туриста: как данные превращаются в персонализированный турпродукт.
8. Туристские формальности как барьер или как защита? Опыт России в сравнении с Европой.
9. От кэшбэка до туристических кластеров: эффективны ли меры господдержки для малого туризма?
10. Экотуризм в Центральной России: реальный тренд или маркетинговый миф?
11. Как продать «Владимир и Суздаль» иностранцу: между наследием ЮНЕСКО и отсутствием англоговорящего сервиса.
12. Социальные сети как главный офис турагентства нового поколения.
13. Юридическая уязвимость турагента: почему договор с клиентом — не всегда защита.
14. Туризм будущего: безвиз, безналичный расчёт, безбумажный маршрут — что из этого уже сегодня?
15. Турпродукт как история: почему важнее не «где», а «как» турист проживает опыт.

5.2 Примерные задания для самостоятельной работы

Наименование разделов\ тем	Тип заданий для самостоятельной работы
Тема 1. Основные понятия туристской деятельности. Туристская отрасль и ее структура	Составьте схему «Структура туристской индустрии РФ», выделив ключевые субъекты и их взаимосвязи (туроператор, турагент, перевозчик, гостиница, страховая компания, органы власти). Подготовьте таблицу «Различия между туроператором и турагентом» по критериям: функции, права, обязанности, доход, риски.
Тема 2. Организационно-правовые и законодательные аспекты деятельности туристских фирм.	Проанализируйте Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Выделите 5 ключевых требований к туроператорам. Сравните юридическую ответственность туроператора и турагента при наступлении страхового случая (например, банкротство авиакомпании).
Тема 3. Туристские формальности: паспортно-визовые, таможенные, валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности.	Подготовьте чек-лист «Таможенные правила РФ при въезде/выезде»: что можно, что нельзя, что нужно декларировать. Исследуйте действующие в 2025 г. требования к ввозу лекарств, продуктов, техники — и оформите инфографику в текстовом виде.
Тема 4. Виды партнерских отношений по формированию турпродукта. Алгоритм взаимодействия с поставщиками и потребителями туруслуг	Найдите в открытых источниках образцы договоров турагента с туроператором. Выделите 3 ключевых пункта, защищающих интересы агента. Разработайте критерии отбора надёжного туроператора для сотрудничества (репутация, членство в РСТ, наличие финансовой гарантии и др.).
Тема 5. Механизм формирования турпродукта	Рассчитайте стоимость пакетного тура «7 ночей в Турции, всё включено»: перелёт, отель 4*, трансфер, страховка, наценка туроператора и турагента. Сравните формирование группового и индивидуального тура по критериям: гибкость, стоимость, сложность логистики.
Тема 6. Пути продвижения туристского продукта.	Разработайте план продвижения тура «Новый год в Карелии» в социальных сетях на 2 недели (публикации, сторис, таргет, коллаборации).

	Составьте список из 5 эффективных инструментов стимулирования спроса для низкого сезона (например, февраль в России).
Тема 7. Организация и проведение туристского маршрута.	Разработайте алгоритм действий турагента при отмене рейса за 12 часов до вылета. Подготовьте перечень обязательной информации, которую необходимо передать туристу перед выездом (контакты, документы, правила, рекомендации).
Тема 8. Мониторинг услуг рынка туризма.	Соберите и проанализируйте 5 негативных отзывов о турах в Египет. Предложите рекомендации по улучшению продукта или коммуникации. Составьте список источников мониторинга туристского рынка (сайты, отчёты, ассоциации, рассылки), которые вы будете использовать в профессиональной деятельности.
Тема 9. Состояние туристского рынка России.	Подготовьте краткий обзор (1 стр.) текущих трендов внутреннего туризма в РФ в 2025 году (с опорой на данные Ростуризма, РСТ или СМИ).

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

6.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице

Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой	Типовые вопросы и задания	Примеры тестовых заданий
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-2.1.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
УК-2.2.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
УК-2.3.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины

6.2 Типовые вопросы и задания

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятие туроператорской деятельности: современные терминологические подходы
2. Характеристика субъектов туроператорской деятельности.
3. Функции туроператоров: анализ с учетом современных условий.
4. Классификация туроператоров.
5. Характеристика крупнейших туроператоров в РФ.
6. Характеристика крупнейших туроператоров в мире.
7. Понятие турагентской деятельности: основная терминология.
8. Особенности взаимодействия турагентства с туроператором.

9. Классификация (виды) турагентств (с учетом современных условий).
10. Особенности формирования агентских сетей в туризме.
11. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
12. Специфика современного туристского рынка.
13. Нормативно-законодательная база федерального уровня по регулированию туризма.
14. Нормативно-законодательная база областного уровня по регулированию туризма.
15. Нормативно-законодательная база муниципального уровня по регулированию туризма.
16. Особенности стандартизации туристской деятельности.
17. Особенности формирования внутреннего облика туристского предприятия.
18. Концепция формирования имиджа турфирмы
19. Типология клиентской базы (клиентов).
20. Классы обслуживания клиентов (потребителей) в туризме.
21. Особенности работы с индивидуальным клиентом в турбизнесе.
22. Решение конфликтных ситуаций в туристской деятельности.
23. Виды туристских формальностей (общая классификация).
24. Паспортно-визовые формальности.
25. Таможенные формальности.
26. Валютный контроль.
27. Санитарно-эпидемиологические формальности.
28. Виды страхования в туризме (классификация)
29. Страхование в туризме (российский опыт)
30. Подготовка программы обслуживания клиентов
31. Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта (нерекламные).
32. Использование Интернет-технологий для организации продажи турпродукта
33. Схемы сотрудничества туроператора с поставщиками услуг при организации туров.
34. Менеджмент обслуживания в туроперейтинге.
35. Проектирование и технология организации религиозных туров. (на примере одного из видов туризма).
36. Факторы, оказывающие влияние на спрос в современном туризме.
37. Цели продвижения туристского продукта на современном рынке.
38. Паломнический туризм.
39. Деловой туризм.
40. Лечебный туризм.
41. Оздоровительный туризм.
42. Молодежный туризм.
43. Спортивный туризм.
44. Экологический туризм.
45. Агротуризм.
46. Событийный туризм.
47. Потребительский туризм.
48. Учреждения питания.
49. Рынок услуг.
50. Мониторинг услуг рынка туризма.
51. Состояние туристского рынка.
52. Перспективы и прогнозы по развитию рынка услуг

6.3 Примерные тестовые задания

Полный банк тестовых заданий для проведения компьютерного тестирования находятся в электронной информационной образовательной среде и включает более 60 заданий из которых в случайном порядке формируется тест, состоящий из 20 заданий.

Компетенции	Типовые вопросы и задания
УК-2	1. Какой документ определяет последовательность действий, ответственных лиц и сроки выполнения при заселении гостя в

	<p>гостиницу?</p> <p>А) Устав гостиницы Б) Положение о классификации В) Регламент бизнес-процесса «Заезд гостя» Г) Договор с туроператором</p> <p>2. Что является основной целью стандартизации бизнес-процессов в гостиничном комплексе?</p> <p>А) Снижение затрат на персонал Б) Обеспечение стабильного качества сервиса и предсказуемости результата В) Ускорение процедуры увольнения сотрудников Г) Упрощение бухгалтерской отчетности</p> <p>3. Какой из перечисленных элементов не входит в структуру регламента бизнес-процесса?</p> <p>А) Цель процесса Б) Перечень нормативных актов РФ В) Ответственные сотрудники Г) Критерии качества выполнения</p> <p>4. Какой подход к описанию бизнес-процессов предполагает фиксацию «как есть» (as-is) и «как должно быть» (to-be)?</p> <p>А) Маркетинговый Б) Финансовый В) Проектный/реинжиниринговый Г) Правовой</p> <p>5. Какой документ используется для контроля соблюдения стандартов обслуживания сотрудниками гостиницы?</p> <p>А) Трудовой договор Б) Служебная записка В) Чек-лист выполнения стандарта Г) Учетная политика</p>
--	---

6.4 Оценочные шкалы

6.4.1. Оценивание текущего контроля

Целью проведения текущего контроля является достижение уровня результатов обучения в соответствии с индикаторами компетенций.

Текущий контроль может представлять собой письменные индивидуальные задания, состоящие из 5/3 вопросов или в форме тестовых заданий по изученным темам до проведения промежуточной аттестации. Рекомендованный планируемый период проведения текущего контроля за 6/3 недели до промежуточной аттестации.

Шкала оценивания при тестировании

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-70%

Шкала оценивания на зачете, рубежном контроле

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;

	<ul style="list-style-type: none"> - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	<p>Студент демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.2. Оценивание самостоятельной письменной работы (контрольной работы, эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления.
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания контрольной работы и эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	<p>Студент должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	<p>Студент демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Шкала оценивания на зачете

Оценка	Критерии выставления оценки
«Зачтено»	<p>Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</p>
«Не зачтено»	<p>Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.</p>

6.4.4. Тестирование

Критерии оценивания тестирования

Оценка	Шкала
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 71-84%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 65-70%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-64%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 65-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-64%

6.5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных, социокультурных и правовых задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов; частота тестирования определяется преподавателем.

Практические занятия - особая форма сочетания теории и практики. Их назначение – углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы обучающимся на протяжении всего курса. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение обязательной и дополнительной

литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение практического занятия предполагает:

индивидуальные выступления обучающихся с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы, фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы, решение задач и упражнений по образцу.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

7.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – (от французского *essai* – опыт, набросок) жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование.

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена авторитетными точками зрения и базироваться на фундаментальной науке.
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка.
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

7.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Casestudy) – метод анализ реальной жизненной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

7.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся сформированных компетенций необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- Направленные на использование в качестве источника знаний различных электронных, печатных документов и изданий, образовательных мультимедийных продуктов, непериодических изданий (научно-популярной, производственной, официально-документальной (нормативной), политической, информационной литературы) в качестве источника знаний;
- Сконцентрированные на умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников, развитие умений искать, анализировать, сопоставлять и оценивать содержащуюся в различных источниках информацию о событиях и явлениях прошлого и настоящего, представлять результаты исследования, включая составление текста и презентации материалов с использованием информационных и коммуникационных технологий, участвовать в дискуссии.
- Связанные с умением самостоятельно определять цели и составлять планы, осознавая приоритетные и второстепенные задачи, для достижения данного умения, уметь описать ситуацию и указать свои намерения, уметь обосновать идеальную (желаемую) ситуацию, уметь назвать противоречия между идеальной и реальной ситуацией, уметь формулировать задачи, соответствующие цели работы, уметь предлагать способы убедиться в достижении цели, уметь обосновать достижимость цели и назвать риски, уметь предлагать стратегию достижения цели на основе анализа альтернативы.

• Развивающие умение самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать учебную и самостоятельную работу с учетом предварительного планирования; использовать различные ресурсы для достижения целей; выбирать успешные стратегии в трудных ситуациях, выделять и аргументировать возможность использовать освоенные в ходе работы умения в других видах деятельности, анализировать результаты работы с точки зрения жизненных планов на будущее.

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Организация туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукина [и др.]. — Омск: Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html>

2. Захарова, Н. А. Туристские формальности: учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 220 с. — ISBN 978-5-4497-0394-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93553.html>

Дополнительная литература

1. Долгих, Т. В. Экономика туризма: практикум для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль подготовки «Организация и управление туроператорской и турагентской деятельностью», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т. В. Долгих, С. А. Мухамедиева. — Кемеровский государственный институт культуры, 2024. — 59 с. — ISBN 978-5-8154-0691-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148139.html>

2. Автюхова, О. В. Организация питания в курортных и гостиничных комплексах: учебное пособие / О. В. Автюхова. — Омск: Омский государственный технический университет, 2022. — 95 с. — ISBN 978-5-8149-3440-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131213.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Интернет-ресурсы,

Организация безопасности и сотрудничества в Европе: <http://www.osce.org/>

Организация Объединенных наций: <http://www.un.org/>

Организация по Безопасности и Сотрудничеству в Европе: www.osce.org

Совет Европы: <http://www.coe.int>

ЮНЕСКО: <http://www.unesco.org>

современные профессиональные базы данных,

Всемирная организация здравоохранения: <http://www.who.ch/>

Всемирная торговая организация: www.wto.org

Европейский парламент: <http://www.europarl.eu.int>

Европейский Союз: <http://europa.eu.int>

Международная организация труда: <http://www.ilo.org>

информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.con-sultant.ru>

8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы бакалавриата

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех

видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Комплект лицензионного программного обеспечения

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, от 27.06.2024 г., срок действия с 01.07.2024 по 01.07.2026 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

Программное обеспечение отечественного производства:

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p><u>Оборудование:</u> специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы</p>	<p>Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета</p>