



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры туризма,
геоурбанистики и экономической географии
протокол № 11 от 16 июня 2018 г.
Зав. кафедрой  / Р.Г. Сафиуллин

Согласовано:
Председатель УМК географического факультета
 / Ю.В. Фаронова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Территориальная организация туристского обслуживания»

Вариативная часть


программа бакалавриата

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки
Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель):
канд. геогр. наук, доцент

 / И.В. Закиров

Для приема: 2018 г.

Уфа-2018 г.

Составитель: Закиров И.В., канд. геогр. наук, доцент кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол № 11 от 16 июня 2018 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	9
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	9
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	11
4.3. Рейтинг-план дисциплины	12
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	21
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	21
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	методов продвижения турпродукта, потребностей потребителя и (или) туриста	ПК-5	
Умения	рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями туристского обслуживания	ПК-5	
Владения (навыки / опыт деятельности)	навыками обоснования территориального управленческого решения в соответствии с потребностями туристского обслуживания	ПК-5	

В результате освоения дисциплины у обучающегося должна сформироваться следующая компетенция:

ПК-5 - способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение.

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Территориальная организация туристского обслуживания» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре.

Цель изучения дисциплины: получение студентами теоретических и практических знаний об основных принципах и механизмах территориальной организации туристского обслуживания, умений применять самые современные методы при организации процесса обслуживания туристов.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин:

«Территориально-структурная организация туристско-рекреационной деятельности»(1 семестр), «Территориальный маркетинг»(1 семестр), «Территориальная организация продаж» (2 семестр), «География человека и его потребности»(3 семестр), «Территориальная организация туристско-рекреационной инфраструктуры» (5 семестр).

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Территориальная организация туристского обслуживания» на 8 семестр

очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	42,2
лекций	22
практических/ семинарских	20
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	29,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	-

Форма контроля:

зачет _____ 8 _____ семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		Всего	ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Раздел (модуль) 1. Основы деловой коммуникации									
1.	Теоретические основы организации обслуживания туристов: сущность туристского обслуживания; потребители туристских услуг; стратегия обслуживания; особенности организации программного туризма	12	4	3		5	1, 2, 4, 5	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
2.	Оценка качества туристского обслуживания: показатели качества обслуживания на предприятиях; основные направления обеспечения качества на туристических предприятиях; факторы, влияющие на качество обслуживания; требования к качеству обслуживания	11,8	4	3		4,8	2, 3, 5	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
3.	Организация приема и обслуживание иностранных туристов	12	3	4		5	1, 2, 3, 4	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
Раздел (модуль) 2. Особенности делового общения									
4.	Стандарты туристского обслуживания. Лицензирование туристской деятельности. Сертификация, безопасность и качество туристских услуг	12	4	3		5	2, 3, 5	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
5.	Зарубежный опыт организации обслуживания туристов: европейские страны, американские модели туристской индустрии; опыт	12	4	3		5	2, 3, 4, 5	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование

	стран Азии и Латинской Америки								
6.	Современные проблемы и тенденции организации туристского обслуживания в России	12	3	4		5	1, 3, 4	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
	Зачет								
	Всего часов:	72	22	20	-	29,8+0,2 (ФКР)			

Описание основных разделов дисциплины

Теоретические основы организации обслуживания туристов: сущность туристского обслуживания; потребители туристских услуг; стратегия обслуживания; особенности организации программного туризма. Научное изучение обслуживания туристов.

Оценка качества туристского обслуживания: показатели качества обслуживания на предприятиях; основные направления обеспечения качества на туристических предприятиях; факторы, влияющие на качество обслуживания; требования к качеству обслуживания. Расчет основных показателей качества туристского обслуживания.

Организация приема и обслуживание иностранных туристов. Международный туризм. Особенности организации международного туризма. Особенности и правила обслуживания иностранных туристов.

Стандарты туристского обслуживания. Лицензирование туристской деятельности. Сертификация, безопасность и качество туристских услуг.

Зарубежный опыт организации обслуживания туристов: европейские страны, американские модели туристской индустрии; опыт стран Азии и Африки.

Современные проблемы и тенденции организации туристского обслуживания в России. Положительные и отрицательные стороны организации туристского обслуживания в стране. Пути оптимизации туристского обслуживания в России.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции.

ПК-5 - способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение.

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: методы продвижения турпродукта, потребности потребителя и (или) туриста	Фрагментарные представления о методах продвижения турпродукта, потребностях потребителя и (или) туриста. Объем знаний оценивается только до 59 баллов	Сформированные систематические представления о методах продвижения турпродукта, потребностях потребителя и (или) туриста. Объем знаний оценивается от 60 баллов и выше
Второй этап (уровень)	Уметь: рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями туристского обслуживания	Фрагментарные умения рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями туристского обслуживания. Объем умений оценивается только до 59 баллов	Сформированное умение рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями туристского обслуживания. Объем умений оценивается от 60 баллов и выше
Третий этап (уровень)	Владеть: навыками обоснования территориального управленческого решения в соответствии с потребностями туристского обслуживания	Фрагментарное владение навыками обоснования территориального управленческого решения в соответствии с потребностями туристского обслуживания. Объем навыков оценивается только до 59 баллов	Успешное и систематическое применение и владение навыками обоснования территориального управленческого решения в соответствии с потребностями туристского обслуживания. Объем навыков оценивается от 60 баллов и выше

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (*для зачета*: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	методов продвижения турпродукта, потребностей потребителя и (или) туриста	ПК-5	семинар, практическое задание, тестирование, реферат
2-й этап Умения	рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями туристского обслуживания	ПК-5	семинар, практическое задание, тестирование, реферат
3-й этап Владеть навыками	обоснования территориального управленческого решения в соответствии с потребностями туристского обслуживания	ПК-5	семинар, практическое задание, тестирование, реферат

4.3. Рейтинг-план дисциплины

Территориальная организация туристского обслуживания

Направление: 43.03.02 Туризм.

Курс 4, семестр 8

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1				
Текущий контроль				20
1. Семинары	5	3	0	15
2. Выполнение практических заданий	5	1	0	5
Рубежный контроль				30
1. Реферат	30	1	0	30
Модуль 2				
Текущий контроль				30
1. Семинары	5	3	0	15
2. Выполнение практических заданий	5	3	0	15
Рубежный контроль				20
1. Тестирование	2	10	0	20
Поощрительные баллы				
				10
1. Активная работа на аудиторных занятиях			0	2
2. Публикация статей			0	3
3. Участие в научных конференциях			0	3
4. Студенческая олимпиада			0	2
Посещаемость (баллы вычитываются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль				
Зачет				

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ТЕСТИРОВАНИЮ

1. Суть туристского обслуживания потребителей.
2. Потребители туристских услуг.
3. Стратегия обслуживания туристов.
4. Особенности организации программного туризма.
5. Оценка качества туристского обслуживания.
6. Показатели качества обслуживания на предприятиях.
7. Основные направления обеспечения качества на туристических предприятиях.
8. Факторы, влияющие на качество обслуживания.
9. Требования к качеству обслуживания.
10. Организация приема и обслуживание иностранных туристов.
11. Стандарты туристского обслуживания.
12. Лицензирование туристской деятельности.
13. Сертификация, безопасность и качество туристских услуг.
14. Проблемы организации туристского обслуживания российских регионов.
15. Модели организации туристского обслуживания на примере стран мира.
16. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Турция, Таиланд, Египет).
17. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Великобритания).
18. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Испания).
19. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Италия).
20. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Франция).
21. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Япония).
22. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (США).
23. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Канада).
24. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Тунис, ЮАР, Алжир).
25. Организация туристского обслуживания на примере стран мира (Чили, Бразилия, Куба).

Тематика семинарских заданий

Семинарское занятие 1. Особенности создания тура

1. Тур – основной продукт деятельности туроператора.
2. Технология проектирования тура.
3. Формирование тура.

Семинарское занятие 2. Продвижение и реализация тура

1. Мероприятия по продвижению тура.
2. Выставки в туризме.
3. Реализация тура.

Семинарское занятие 3. Организация экскурсионного обслуживания

1. Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания.
2. Сущность, структура и содержание экскурсии.
3. Территориальная дифференциация экскурсионного обслуживания.

Семинарское занятие 4. Особенности мирового туристского обслуживания

1. Общая характеристика мирового туристского обслуживания.
2. Институциональное устройство мирового туристского обслуживания.
3. Пространственная структура мирового туристского обслуживания.

Семинарское занятие 5. Особенности организации туристского обслуживания в европейских странах

1. Особенности организации туристского обслуживания во Франции.
2. Особенности организации туристского обслуживания в Испании.
3. Особенности организации туристского обслуживания в Германии

Семинарское занятие 6. Особенности организации туристского обслуживания в зарубежных (неевропейских странах)

1. Особенности организации туристского обслуживания в США.
2. Особенности организации туристского обслуживания в Китае.
3. Особенности организации туристского обслуживания в Таиланде.

Критерии оценки каждого семинарского занятия (в баллах):

- 5 баллов выставляется, если доклад выполнен на высоком уровне и студент правильно ответил на вопросы, есть ответы на все три семинарских вопроса;
- 4 баллов выставляется, если доклад выполнен на хорошем уровне, студент не смог ответить на некоторые вопросы, есть ответы на все три семинарских вопроса;
- 3 балла выставляется студенту, если студент не выступил с докладом, но есть ответы на все три семинарских вопроса;
- 2 балла выставляется студенту, если есть ответы на два семинарских вопроса;
- 1 балл выставляется студенту, если есть ответ на один семинарский вопрос;
- 0 баллов – студент не готов к семинарскому занятию.

Практические работы

1. Постройте графики динамики поступлений от международного туризма и прибытий туристов. Вычислите долю туристских поступлений в стоимости экспорта (%). Объясните причины произошедших изменений.

Динамика доходов от международного туризма в стоимости мирового экспорта

Годы	Объем мирового экспорта, млрд долл. США	Поступления от МТ, млрд долл. США	Число прибытий, млн туристов
1950	60,7	2,1	25,3
1960	128,3	6,4	69,3
1970	315,3	19,1	159,7
1980	1 993,6	103,5	284,8
1990	3 432,3	264,0	438,0
2000	6 456,0	475,0	684,0
2001	6 191,0	459,0	667,6
2002	6 493,0	474,0	703,0
2003	7 586,0	523,0	691,0
2004	9 219,0	640,0	780,0
2005	10 489,0	680,0	804,0
2006	12 112,0	745,0	853,0
2017	13 987,0	858,0	904,0
2018	16 070,0	944,0	922,0

2. Вычислите долю туристских регионов от общемирового показателя прибытий, а районов – от общерегионального. Полученные результаты отразите в круговой диаграмме.

Объясните географию международных прибытий.

Динамика прибытий по туристским регионам, млн прибытий

Туристские регионы, районы	1990	2000	2017	2018
Европа	265,0	392,6	441,8	489,4
Северная Европа	28,6	43,7	52,8	57,0
Западная Европа	108,6	139,7	142,6	153,3
Центрально-Восточная Европа	33,9	69,3	87,5	99,5
Южная Европа и Восточно-Средиземноморская Европа	93,9	139,9	158,9	179,6
Азиатско-Тихоокеанский регион	55,8	110,1	153,6	184,1
Северо-Восточная Азия	26,2	58,3	86,0	101,0
Юго-Восточная Азия	21,2	36,1	48,5	61,7
Океания	5,2	9,6	11,0	11,1
Южная Азия	3,2	6,1	8,1	10,3
Америка	92,8	128,2	133,3	147,0
Северная Америка	71,7	91,5	89,9	97,8
Карибский бассейн	11,5	17,1	18,8	20,2
Центральная Америка	1,9	4,3	6,3	8,3
Южная Америка	7,7	15,3	18,3	20,7
Африка	15,1	27,9	37,3	46,7
Северная Африка	8,4	10,3	13,9	17,2
Африка южнее Сахары	6,7	17,6	23,4	29,5
Средний Восток	9,6	24,9	37,9	55,1
Мир - итого	438,3	683,7	803,9	922,3

3. Вычислите долю туристских регионов от общемирового показателя доходов от международного туризма, а районов – от общерегионального. Полученные результаты отразите в круговой диаграмме. Объясните географию доходов от международного туризма.

Доходы от международного туризма по туристским регионам, млрд долларов США

	2017	2018
Европа	435,2	473,7
Северная Европа	70,7	69,8
Западная Европа	149,6	162,1
Центрально-Восточная Европа	48,5	58,1
Южная Европа и Восточно-Средиземноморская Европа	166,4	183,7
Азиатско-Тихоокеанский регион	186,8	206,0
Северо-Восточная Азия	85,8	95,9
Юго-Восточная Азия	55,3	61,1
Океания	31,9	33,9
Южная Азия	13,8	15,1
Америка	171,3	188,4
Северная Америка	125,0	138,5
Карибский бассейн	23,2	23,8
Центральная Америка	6,2	6,8
Южная Америка	16,9	19,3
Африка	29,1	30,6
Северная Африка	10,2	10,7
Африка южнее Сахары	18,9	19,9
Средний Восток	35,0	45,6
Мир - итого	857,4	944,3

4. Определите роль разных видов транспорта в обслуживании туристов (во внутренних туристских перевозках). Для этого вычислите долю каждого вида транспорта во внутренних туристских потоках (табл.).

Таблица - Внутренние туристские потоки (млн человек)

Показатель	2005	2010	2011	2012	2013	2014
Перевезено туристов транспортом общего пользования по территории Российской Федерации - всего	161,2	150,6	153,9	158,0	155,5	161,5
в том числе:						
железнодорожным (дальнее сообщение) ²	134	115	115	117	111	104
автобусным (туристско-экскурсионными автобусами) ³	2,7	1,2	1,2	0,6	0,8	0,5
морским (каботажное без пригородного сообщения) ⁴	0,07	0,08	0,07	0,08	0,08	6,5
внутренним водным ⁴						
на туристских маршрутах	0,5	0,6	0,5	0,3	0,3	0,3
на экскурсионно-прогулочных маршрутах	3,2	2,9	2,5	2,6	2,3	2,2
воздушным (внутреннее сообщение, включая местное)	20,7	30,8	34,6	37,4	41,0	48,0

За правильное выполнение каждого задания – 5 баллов. Всего можно набрать 20 баллов.

Критерии оценки практических заданий:

За правильное выполнение задания, правильные ответы на дополнительные вопросы – 5 баллов.

За правильное выполнение задания, но неточные ответы на вопросы – 4 балла.

За небольшие ошибки в заданиях и неточные ответы на вопросы – 3 балла.

За работу с ошибками и неточные ответы на вопросы – 2 балла.

За неправильное выполнение задания, не сданное во время задание – 0 баллов.

Темы рефератов

1. Нормативная база и порядок организации туристского обслуживания на уровне региона в РФ (выбор конкретного региона).

2. Инновационные подходы к организации туристского обслуживания в странах мира.

3. Проекты, реализуемые Федеральным агентством по туризму РФ.

4. Анализ сайтов по туризму различных стран (на конкретном примере).

Преимущества и недостатки организации туристского обслуживания.

5. Регионы России, активно проводящие региональную туристскую и маркетинговую политику.

6. Проанализировать любую целевую программу развития туризма в регионе (на примере конкретного региона РФ) с точки зрения проблем, которые решаются в программе.

7. Провести сравнительный анализ организации туристского обслуживания на муниципальном (региональном) уровнях на примере двух регионов РФ.

8. Опыт зарубежных стран и России в организации туристского обслуживания.

9. Посетить сайты национальных туристских администраций разных стран и России (Федерального агентства по туризму РФ). Сформулировать возможности использования за-

рубежного опыта в российской практике маркетинга национального туристского продукта.

10. Формы, методы оценки качества туристского обслуживания на примере конкретной страны.

11. Проблемы организации туристского обслуживания российских регионов.

12. Основные направления обеспечения качества обслуживания на туристических предприятиях.

13. Стратегии обслуживания туристов в странах и регионах мира.

14. Краткий отчет об инвестиционном климате в турбизнесе (данные консалтинговой фирмы «Бекар»).

15. Формы, методы формирования инвестиционного климата в туризме на примере конкретной страны.

16. Сильные и слабые стороны организации туристского обслуживания в разные периоды в РФ.

17. Глобальные коммуникационные технологии в организации туристского обслуживания на примере конкретной страны.

18. Особенности организации программного туризма в странах и регионах мира.

19. Пространственные модели организации туробслуживания в странах и регионах мира: плюсы и минусы.

20. Значение муниципального (регионального) управления в организации туробслуживания.

21. Условия, обуславливающие разные модели организации туробслуживания в разных странах

22. Характеристика факторов организации туробслуживания.

23. Новинки туристского рынка услуг: проблемы и перспективы.

24. Российская концепция развития туристической индустрии: проблемы и перспективы.

25. Опыт зарубежных стран по региональному регулированию организации туробслуживания (выбор конкретной страны).

Требования к реферату (показатели оценки):

- 1) содержание работы;
- 2) оформление и информационное сопровождение;
- 3) защита.

Критерии оценки реферата (в баллах):

- 29-30 баллов выставляется студенту, если выполнены все требования;

- 26-28 баллов выставляется студенту, если имеется незначительная ошибка по одному пункту требований;

- 21-25 баллов выставляется студенту, если имеются незначительные ошибки по двум пунктам требований;

- 15-20 балл выставляется студенту, если имеются незначительные ошибки по трем пунктам требований;

- 10-14 баллов выставляется студенту, если имеется ошибка по одному пункту требований;

- 5-9 баллов выставляется студенту, если имеются ошибки по двум пунктам требований;

- 0 баллов – реферат не сдан вовремя.

При грубых ошибках работа отправляется на доработку.

Тесты для рубежного контроля

Вариант 1.

1. Документ, подтверждающий факт заключения договора оказания услуг по туристскому обслуживанию и являющийся неотъемлемой его частью, называется:
туристской квитанцией;
туристской путевкой;
учредительным договором;
договор между туроператором и турагентством.
2. Договор оказания услуг по туристскому обслуживанию не содержит:
информацию о страховщике (кредитной организации) туроператора;
информацию о туроператоре, организующем поездку;
информацию о турагенте, продающем путевку;
расстояние, которое предстоит клиенту предстоит проехать.
3. Групповым тур считается, если в группе:
более трех человек;
более пяти человек;
более шести человек;
более десяти человек.
4. Выберите правильное утверждение:
туристская путевка является документом строгой отчетности, документом учета туристского оборота при пересечении государственной границы РФ;
туристская путевка не является документом строгой отчетности, но является документом учета туристского оборота при пересечении государственной границы РФ;
туристская путевка является документом строгой отчетности, но не является документом учета туристского оборота при пересечении государственной границы РФ;
туристская путевка не является документом строгой отчетности и документом учета туристского оборота при пересечении государственной границы РФ.
5. Образец туристской путевки утверждается:
Президентом РФ;
в порядке, установленном Правительством РФ;
министерствами по туризму в каждом субъекте РФ;
каждой туристской компанией самостоятельно.
6. Что не обязаны делать турфирмы в целях безопасности туристов:
осуществлять подготовку безопасных условий для пребывания туристов;
обучать туристов и экскурсантов средствам профилактики и защиты от травм и несчастных случаев;
осуществлять охрану туристов в случае возникновения опасности;
предоставлять туристам исчерпывающие сведения об особенностях тура?
7. В целях безопасности туристов турфирмы обязаны:
осуществлять охрану туристов в случае возникновения опасности;
для предоставления медицинской помощи иметь в штате человека с медицинским образованием;
проводить инструктаж по обучению приемам самозащиты;
проводить инструктаж по предоставлению первой медицинской помощи.
8. К непредвиденным расходам туристов не относятся:
расходы по оказанию экстренной стоматологической помощи;
расходы по перевозке багажа;

расходы по оказанию юридической помощи, необходимость которой вызвана экстренными событиями;
расходы на лечение, вызванное острым обострением хронической болезни.

9. К непредвиденным расходам туристов относятся:
расходы по оказанию экстренной стоматологической помощи;
расходы, связанные с питанием;
расходы, связанные с размещением;
расходы по перевозке багажа.

10. Стандартизация в туризме не является инструментом:
государственного регулирования туристской деятельности;
защиты прав потребителей туристских услуг;
обеспечения безопасности туристов;
снижения себестоимости туристских услуг.

Вариант 2.

1. Стандартизация – это:
деятельность, направленная на разработку и установление требований и норм, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых для туристских предприятий;
приведение всех туристских услуг в единообразную форму (по цене, по обслуживанию, по оборудованию и т.п.);
установление государством на туристские услуги максимальных цен, которые турфирмы не имеют право превышать;
деятельность, направленная на разработку и установление рекомендуемых требований и норм для туристских предприятий.

2. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества, а также право на безопасность и комфортность труда, называется:
сертификацией;
стандартизацией;
модернизацией;
лицензированием.

3. Целью стандартизации является:
выравнивание цен на туристском рынке;
привлечение на туристский рынок новых клиентов;
достижение оптимальной степени упорядочения на туристском рынке посредством многократного использования установленных положений, норм для создания туристской услуги;
снижение цен на туристском рынке.

4. Цели стандартизации можно разделить на:
общие и узкие;
общие, широкие и узкие;
общие, широкие, узкие и первостепенные;
глобальные, широкие и узкие.

5. Выберите неверное утверждение:
конкретизация общих целей связана с выполнением тех требований стандартов, которые яв-

ляются обязательными;

к обязательным стандартам относятся разработка требований, норм, правил, обеспечивающих безопасность услуг для жизни и здоровья людей, окружающей среды и имущества, качество услуг;

узкие (конкретные) цели стандартизации относятся к определенной области деятельности (туризму), сфере услуг в целом, конкретной туристской услуге и т.д.;

узкие (конкретные) цели стандартизации относятся только к области внутреннего туризма.

6. Что не является задачей стандартизации в сфере туризма:

установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;

установление минимального уровня оплаты труда в предприятиях туризма;

установление прогрессивных требований к технологии оказания туристских услуг;

установление требований, обеспечивающих безопасность услуг?

7. Из приведенного списка выберите задачи стандартизации в сфере туризма: а) повышение конкуренции между предприятиями туризма; б) установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туризма; в) установление прогрессивных требований к технологии оказания туристских услуг; г) лицензирование предприятий туризма; д) установление требований к сертификации туристских услуг.

а, в, д;

а, б, г, д;

б, в, д;

б, в, г.

8. Услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры и т.п., называется:

объектом стандартизации;

областью стандартизации;

уровнем стандартизации;

стандартом.

9. Совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации называется:

объектом стандартизации;

областью стандартизации;

уровнем стандартизации;

стандартом.

10. Иерархическая ступень, ранг, на котором осуществляется стандартизация, называется:

объектом стандартизации;

областью стандартизации;

уровнем стандартизации;

стандартом.

Критерии оценки тестов (в баллах): за каждый правильный ответ 2 балла. Можно набрать до 20 баллов.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>.
2. Закиров И.В. Организация туризма на внутреннем рынке [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Уфа: РИЦ БашГУ, 2017. – 112 с. - URL: https://elib.bashedu.ru/dl/corp/Zakirov_Organizacija%20turizma%20na%20vnutrennem%20rynke_up_2017.pdf/info.
3. Хайретдинова О. А. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс]. – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 107 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445129&sr=1.

Дополнительная литература:

4. Ермакова, Ж. Экономика транспортного обслуживания в туризме: курс лекций: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2013. - 111 с.: табл. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259112>.
5. Сервисная деятельность: учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольц. - Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>.

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - <http://www.gpntb.ru>

Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p> <p>6. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: помещение № 817И (гуманитарный корпус)</p>	<p align="center">Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent</p> <p align="center">Аудитория № 704/1</p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD<TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор InWin, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p align="center">Абонемент №8 (читальный зал)</p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool\Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-па USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.)</p> <p align="center">Помещение № 817И</p> <p>Мебель, учебно-наглядные пособия, мультимедиа-проекторы Mitsubishi XD208U, XGA,3000 ANSI (4 шт.), мультимедиа-проектор Sanyo SU 70, ноутбуки Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent, нетбук Acer eMachines eME250-01G16i Atom, (2 шт.), экраны на штативе 180x180см Спектра (4 шт.).</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>