

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 06.07.2026 17:02:25
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Управление бизнесом в сфере туризма

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
 Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 12 з.е.
 в академических часах: 432 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Ралык Д. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Экскурсовод (гид)", утвержден приказом Минтруда России от 24.12.2021 № 913н; "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Специалист по организации конгрессных мероприятий", утвержден приказом Минтруда России от 19.06.2024 № 303н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Задачи изучения дисциплины:

- Освоение видов деятельности, связанных с организацией выездного, въездного и внутреннего туризма, а также самодетельного туризма;
- Изучение специфики работы туроператора и турагента, особенностей формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- Формирование навыков выбора оптимальных способов решения профессиональных задач в различных контекстах туристской деятельности;
- Приобретение умений по предоставлению полного комплекса туристских услуг: от консультаций и бронирования до сопровождения туристов;
- Формирование компетенций по оценке и повышению привлекательности туристского продукта для различных категорий клиентов.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Знать:

УК-2.2/Зн1 Правовые нормы, регламентирующие профессиональную деятельность, и принципы ресурсного анализа

Уметь:

УК-2.2/Ум1 Сопоставлять альтернативные способы решения задач с учетом финансовых, временных и нормативных ограничений

Владеть:

УК-2.2/Нв1 Инструментарием оценки рисков и выбора оптимального решения поставленной задачи

ПК-3 Способен использовать современные технологии для организации эффективного взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-3.2 Обеспечивает конкурентоспособность туристских продуктов и услуг и инновационное развитие туристского сервиса

Знать:

ПК-3.2/Зн1 Корпоративные и общегрупповые нормы взаимодействия, принципы распределения ответственности

Уметь:

ПК-3.2/Ум1 Выполнять взятые на себя обязательства в срок и координировать свои действия с действиями других членов команды

Владеть:

ПК-3.2/Нв1 Навыками принятия ответственности за итоговый коллективный результат

ПК-5 Способен осуществлять разработку, ресурсное обеспечение, реализацию и продвижение туристских проектов, включая конгрессные мероприятия в системе делового туризма

ПК-5.1 Знает принципы и методологию разработки и реализации туристских проектов, включая конгрессные мероприятия в системе делового туризма

Знать:

ПК-5.1/Зн1 Культурные коды разных народов и истоки межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Уметь:

ПК-5.1/Ум1 Обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между представителями различных культур

Владеть:

ПК-5.1/Нв1 Навыками разрешения разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации

ПК-5.2 Разрабатывает туристские проекты и реализует программы их маркетингового продвижения в потребительском и корпоративном сегментах

Знать:

ПК-5.2/Зн1 Последствия игнорирования межкультурных различий в профессиональной и социальной сферах

Уметь:

ПК-5.2/Ум1 Адаптировать свои коммуникативные стратегии с учетом культурного контекста собеседника

Владеть:

ПК-5.2/Нв1 Навыками непредвзятого анализа культурных феноменов культурно-специфичных паттернов поведения в социально-историческом, этическом и философском контекстах

ПК-6 Способен осуществлять информационную поддержку и сервисное сопровождение туристов (экскурсантов), удовлетворяющие их потребности

ПК-6.2 Формирует оптимальный комплекс услуг по организации размещения, питания, транспортного обслуживания, экскурсионного сопровождения туристов на маршруте

Знать:

ПК-6.2/Зн1 Наиболее востребованные на рынке труда навыки и основные принципы профессионального и личностного развития

Уметь:

ПК-6.2/Ум1 Расставлять приоритеты в задачах собственного профессионального и личностного развития

Владеть:

ПК-6.2/Нв1 Способами управления своей познавательной деятельностью и её совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Консультационный проект» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах):
Очная форма обучения - 5, 6, 7, 8, Очно-заочная форма обучения - 5, 6, 7, 8.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-3 - Способен использовать современные технологии для организации эффективного взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами		
ПК-3.2 Обеспечивает конкурентоспособность туристских продуктов и услуг и инновационное развитие туристского сервиса	Мировая индустрия гостеприимства, Производственная практика: проектно-технологическая практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Музейно-выставочная деятельность, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-5 - Способен осуществлять разработку, ресурсное обеспечение, реализацию и продвижение туристских проектов, включая конгрессные мероприятия в системе делового туризма		
ПК-5.1 Знает принципы и методологию разработки и реализации туристских проектов, включая конгрессные мероприятия в системе делового туризма	Основы проектной деятельности, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика
ПК-5.2 Разрабатывает туристские проекты и реализует программы их маркетингового продвижения в потребительском и корпоративном сегментах	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Нейросетевые технологии в социальных медиа	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Реклама и связи с общественностью в туризме
ПК-6 - Способен осуществлять информационную поддержку и сервисное сопровождение туристов (экскурсантов), удовлетворяющие их потребности		
ПК-6.2 Формирует оптимальный комплекс услуг по организации размещения, питания, транспортного обслуживания, экскурсионного сопровождения туристов на маршруте		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Организация санаторно-курортной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика
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-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Гражданское право, Деловые коммуникации и документооборот, Основы права	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	36	36	0,15	53,85	Зачет
Шестой семестр	108	3	36	36	0,15	53,85	Зачет
Седьмой семестр	108	3	36	36	0,15	53,85	Зачет
Восьмой семестр	108	3	36	36	0,15	53,85	Зачет
Всего	432	12	144	144	0,6	215,4	72

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	4	4	0,15	85,85	Зачет
Шестой семестр	108	3	4	4	0,15	85,85	Зачет
Седьмой семестр	108	3	4	4	0,15	85,85	Зачет
Восьмой семестр	108	3	4	4	0,15	85,85	Зачет
Всего	432	12	16	16	0,6	343,4	72

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Практические занятия	Самостоятельная работа

	Всего	Практи	Самос
Раздел 1. Организация туроператорских и турагентских услуг	179,7	72	107,7
Тема 1.1. Основы организации туристического бизнеса: типы предприятий и модели рынка	22	8	14
Тема 1.2. Законодательные и нормативные акты в сфере туризма: лицензирование, сертификация, аккредитация	21,85	8	13,85
Тема 1.3. Функции и виды деятельности туроператора: проектирование туров, подбор маршрутов, бронирование ресурсов	22	10	12
Тема 1.4. Организация турагентской деятельности: взаимодействие с поставщиками услуг, продвижение турпродук	24	10	14
Тема 1.5. Управление качеством туристских услуг: стандарты качества, контроль исполнения обязательств	24	10	14
Тема 1.6. Страхование рисков в туристическом бизнесе: страхование ответственности, медицинского страхования туристов	22	8	14
Тема 1.7. Электронные системы бронирования и автоматизации бизнес-процессов в туризме	24	10	14
Тема 1.8. Современные тенденции и инновационные подходы в организации туристического бизнеса	19,85	8	11,85
Раздел 2. Предоставление основных и дополнительных туристских услуг	179,7	72	107,7
Тема 2.1. Основные туристские услуги: классификация и характеристики	54	24	30
Тема 2.2. Дополнительные туристские услуги: понятие, виды, значение для привлекательности тура	35,85	12	23,85
Тема 2.3. Транспортные услуги в туризме: организация перевозок, договоры перевозки пассажиров	22	8	14

Тема 2.4. Услуги проживания: гостиничные комплексы, апартаменты, хостелы, кемпинги	18	8	10
Тема 2.5. Питание в туристских поездках: различные типы питания, правила предоставления услуг	18	8	10
Тема 2.6. Экскурсионные услуги: маршруты, гиды-переводчики, экскурсии и туры	18	8	10
Тема 2.7. Медицинская помощь и страховка путешественников: обязательные и добровольные медуслуги	13,85	4	9,85

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Организация туроператорских и турагентских услуг	179,7	8	171,7
Тема 1.1. Основы организации туристического бизнеса: типы предприятий и модели рынка	26,85	1	25,85
Тема 1.2. Законодательные и нормативные акты в сфере туризма: лицензирование, сертификация, аккредитация	21	1	20
Тема 1.3. Функции и виды деятельности туроператора: проектирование туров, подбор маршрутов, бронирование ресурсов	21	1	20
Тема 1.4. Организация турагентской деятельности: взаимодействие с поставщиками услуг, продвижение турпродук	21	1	20
Тема 1.5. Управление качеством туристских услуг: стандарты качества, контроль исполнения обязательств	26,85	1	25,85

Тема 1.6. Страхование рисков в туристическом бизнесе: страхование ответственности, медицинского страхования туристов	21	1	20
Тема 1.7. Электронные системы бронирования и автоматизации бизнес-процессов в туризме	21	1	20
Тема 1.8. Современные тенденции и инновационные подходы в организации туристического бизнеса	21	1	20
Раздел 2. Предоставление основных и дополнительных туристских услуг	179,7	8	171,7
Тема 2.1. Основные туристские услуги: классификация и характеристики	45	2	43
Тема 2.2. Дополнительные туристские услуги: понятие, виды, значение для привлекательности тура	44,85	2	42,85
Тема 2.3. Транспортные услуги в туризме: организация перевозок, договоры перевозки пассажиров	21	1	20
Тема 2.4. Услуги проживания: гостиничные комплексы, апартаменты, хостелы, кемпинги	21	1	20
Тема 2.5. Питание в туристских поездках: различные типы питания, правила предоставления услуг	21	1	20
Тема 2.6. Экскурсионные услуги: маршруты, гиды-переводчики, экскурсии и туры	21	1	20
Тема 2.7. Медицинская помощь и страховка путешественников: обязательные и добровольные медуслуги	5,85		5,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы
---	----------------------	--

п/п	Наименование раздела	Текущий	Промежут. аттестация
1	Организация туроператорских и турагентских услуг	Тестирование	Зачет
2	Предоставление основных и дополнительных туристских услуг	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Организация туроператорских и турагентских услуг Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Как называется технология, позволяющая отслеживать местоположение туриста для обеспечения его безопасности и предложения релевантных услуг?		ПК-3
	Ответ:	Геолокация	
2	Дайте правильный ответ на вопрос Каким термином обозначается комплекс туристских услуг?		ПК-5
	Ответ:	турпродукт	
3	Укажите верный термин Как называется процесс привлечения такого ресурса как транспорт для передвижения туристов внутри страны назначения?		ПК-5
	Ответ:	Трансфер	
4	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какая технология используется для подтверждения подлинности туристических ваучеров и билетов с помощью QR-кодов?		ПК-3
	Ответ:	блокчейн	
5	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какой метод взаимодействия с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) включает использование таких современных технологий как вебинаров и онлайн-конференций для обсуждения развития туризма в регионе? Метод предполагает привлечение масс для участия в генерации идей.		ПК-3
	Ответ:	краудсорсинг	
6	Выберите 1 правильный ответ Что является первым этапом обработки заказа клиента? 1. Заключение договора 2. Подбор тура 3. Запись первичных сведений о туристе 4. Оплата туристского продукта		ПК-5
	Ответ:	3	
7	Выберите 1 правильный ответ Какой инструмент цифрового маркетинга подразумевает показ рекламы конкретному пользователю, который ранее уже посещал сайт турфирмы? 1. Контекстная реклама 2. Таргетинг (ретаргетинг) 3. Баннерная реклама 4. SEO-оптимизация		ПК-3
	Ответ:	2	
8	Выберите 1 правильный ответ Для какой цели используется системы резервирования туров CRS? 1. Автоматизация расчетов налогов 2. Создание рекламных материалов 3. Управление заказами и бронированием туров 4. Организация корпоративных мероприятий		ПК-3, ПК-5
	Ответ:	3	
9	Выберите 1 правильный ответ Что означает термин "нитка маршрута" в разработке тура (организации путешествий)? 1. Техническое оборудование транспортного средства 2. График питания туристов 3. Список экскурсионных объектов 4. Последовательность пунктов маршрута		ПК-5
	Ответ:	4	

10	Выберите 1 правильный ответ Какая современная технология в сфере гостеприимства позволяет гостям отеля заселяться в номер без участия администратора (через приложение или киоск)? 1. Биометрия 2. Мобильный чек-ин 3. Колл-центр 4. Консьерж-сервис	ПК-3, ПК-5
	Ответ: 2	
11	Установите верное соответствие Установите соответствие между технологическим элементом, учитываемым при реализации туристского проекта и его характеристикой А. VR-туры Б. CRM-система В. Геолокация 1. Технологическое решение для виртуального осмотра отеля или дестинации до покупки. 2. Инструмент для автоматизации общения с клиентами на сайте и в мессенджерах. 3. Технология отслеживания местоположения туристов для навигации и безопасности	ПК-3, ПК-5
	Ответ: 1 - А 2 - Б 3 - В	
12	Установите верное соответствие Установите соответствие между названием материалов, используемом в экскурсионной деятельности и его содержанием 1 Набор наглядных пособий 2 Путь следования экскурсионной группы с указанием последовательности объектов показа 3 Документ, определяющий логику экскурсии, время на объектах и методические приемы А Маршрут экскурсии Б Портфель экскурсовода В Технологическая карта экскурсии	ПК-5
	Ответ: 1 - Б 3 - В 2 - А	
13	Установите верное соответствие Установите соответствие между элементами ресурсного обеспечения туристского проекта и их характеристикой А. Аудит проекта Б. Мобильная регистрация В. Медицинское страхование 1. Пост-проектный анализ результатов, выявление ошибок и формирование рекомендаций. 2. Технология бесконтактного заезда в отель или прохода на площадку мероприятия. 3. Обязательный элемент ресурсного обеспечения выездных проектов для покрытия рисков здоровья.	ПК-5
	Ответ: 1 - А 2 - Б 3 - В	
14	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какой вид технологии обеспечивает мгновенную круглосуточную поддержку клиентов на сайте туристической компании?	ПК-3
	Ответ: чат-бот	
15	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какая технология позволяет оплатить тур или услугу в один клик, используя сохранённые данные банковской карты?	ПК-3
	Ответ: эквайринг	
16	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какой специалист отвечает за разработку содержательной (образовательной) части делового мероприятия в системе конгрессного туризма?	ПК-5
	Ответ: модератор	
17	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Как называется основополагающий документ туристского проекта, в котором прописаны цели, задачи, этапы реализации, бюджет и ожидаемые результаты?	ПК-5
	Ответ: Бизнес-план	
18	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какой ключевой ресурс, помимо финансового, является наиболее важным для проведения конгрессных мероприятий (наличие залов, трансфера, проживания)?	ПК-5
	Ответ: инфраструктура	

19	<p>Выберите 1 правильный ответ</p> <p>Как называется анализ отзывов туристов с использованием искусственного интеллекта для выявления настроений потребителей и слабых мест сервиса?</p> <p>1. Масс-спектрометрия 2. Когнитивный анализ 3. Статистический учет 4. Анализ тональности</p>	ПК-3
Ответ:	4	
20	<p>Выберите 1 правильный ответ</p> <p>Как называется принцип работы с заинтересованными сторонами, при котором туристская компания публикует свои планы и открыто отчитывается о результатах через цифровой дашборд?</p> <p>1. Транспарентность (прозрачность) 2. Криптография 3. Анонимность 4. Эксклюзивность</p>	ПК-3
Ответ:	1	
21	<p>Выберите 1 правильный ответ</p> <p>Какой ресурс является критически важным при выборе места проведения крупного конгрессного мероприятия (помимо финансов), поскольку определяет возможность одновременного размещения большого количества участников?</p> <p>1. Трудовые ресурсы 2. Информационные ресурсы 3. Материально-техническая база (инфраструктура) 4. Нематериальные активы</p>	ПК-5
Ответ:	3	
22	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность действий при формировании сметы бюджета туристского проекта:</p> <p>А. Расчет прогнозируемой выручки (доходной части) Б. Калькуляция постоянных и переменных затрат по статьям В. Определение маржинальности и точки безубыточности Г. Утверждение бюджета руководителем проекта</p>	ПК-5
Ответ:	<p>1 - Б 2 - А 3 - В 4 - Г</p>	
23	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность логистического обеспечения трансфера участников конгресса:</p> <p>А. Разработка графика движения транспорта (аэропорт-отель-площадка) Б. Сбор данных о времени прибытия/убытия участников В. Заключение договора с транспортной компанией Г. Размещение информации о трансфере в мобильном приложении мероприятия</p>	ПК-5
Ответ:	<p>1 - Б 2 - В 2 - А 4 - Г</p>	
24	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность этапов внедрения CRM-системы в туристской компании для управления взаимодействием с клиентами:</p> <p>А. Обучение персонала работе с системой Б. Сбор и централизация базы клиентских данных В. Настройка автоматических сценариев коммуникации (воронки продаж) Г. Интеграция CRM с сайтом и мессенджерами</p>	ПК-3
Ответ:	<p>1 - Б 2 - Г 3 - В 4 - А</p>	
25	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность этапов использования технологии дополненной реальности (AR) в мобильном приложении для экскурсии:</p> <p>А. Наведение камеры смартфона на объект (здание, артефакт) Б. Скачивание приложения и загрузка базы данных достопримечательностей В. Отображение на экране интерактивной информации (история, 3D-реконструкция) Г. Активация геолокации для определения местоположения туриста</p>	ПК-3
Ответ:	<p>1 - Б 2 - Г 3 - А 4 - В</p>	

26	Установите верное соответствие Установите соответствие между современными технологиями продвижения туристского продукта и его характеристикой А. Поисковая оптимизация (SEO) Б. Контекстная реклама В. Ретаргетинг 1. Тип интернет-рекламы, при котором рекламные объявления показываются пользователю в соответствии с его текущими интересами, запросами или поведением в сети 2. Оптимизация сайта для повышения его позиций в поисковых системах. 3. Показ рекламы пользователям, которые уже посещали сайт.	ПК-3, ПК-5
	Ответ: 1 - Б 2 - А 2 - В	
27	Установите верное соответствие Установите соответствие между современными технологиями в сфере туризма и их функциями А. Голосовой поиск Б. Биометрия В. Умный дом в отеле 1. Управление освещением и климатом в номере через мобильное приложение 2. Поиск информации с помощью команд, которые турист устно отдает умному ассистенту 3. Идентификация гостей по лицу или отпечатку пальца для ускорения регистрации.	ПК-3
	Ответ: 1 - В 2 - А 3 - Б	

2. Предоставление основных и дополнительных туристских услуг Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите 1 правильный ответ Деятельность по организации ознакомления экскурсантов с объектами показа под руководством специалиста: 1. Туроперейтинг 2. Экскурсионное обслуживание 3. Анимация 4. Событийный маркетинг	ПК-6	
	Ответ: 2		
2	Выберите 1 правильный ответ Что означает термин "Do Not Disturb" (DND) в практике гостиничного сервиса? 1. Просьба заменить полотенца и халаты 2. Просьба разбудить гостя в назначенное время 3. Просьба к персоналу не нарушать покой гостя 4. Просьба принять одежду в химчистку	ПК-6	
	Ответ: 3		
3	Выберите 1 правильный ответ Какой вид страхования является обязательным при выезде российских граждан за рубеж в рамках пакетного тура? 1. Страхование от невыезда 2. Страхование гражданской ответственности 3. Медицинское страхование 4. Страхование багажа	ПК-6	
	Ответ: 3		
4	Выберите 1 правильный ответ Как называется специальный рейс воздушного судна, заказанный туроператором для перевозки туристов в определенный период: 1. Транзитный 2. Грузовой 3. Регулярный 4. Чартерный	ПК-6	
	Ответ: 4		
5	Выберите 1 правильный ответ Комплекс услуг по доставке туриста от вокзала/аэропорта до отеля и обратно называется: 1. Трансфер 2. Шаттл-сервис 3. Каршеринг 4. Фрахтование.	ПК-6	
	Ответ: 1		

6	Напишите правильный ответ 1 словом В организации экскурсий необходимо оптимальное взаимодействие 3 компонентов: 1 - экскурсионные объекты, 2 - экскурсанты, 3 -? Назовите третий обязательный компонент	ПК-6, УК-2
	Ответ: экскурсовод	
7	Напишите правильный ответ 1 словом Как называется ситуация, когда авиакомпания или отели в целях оптимизации коммерческого риска намеренно создают возможность бронирования мест в количестве, превышающем реальную вместимость средства размещения или самолета?	УК-2
	Ответ: Овербукинг	
8	Напишите правильный ответ 1 словом Как называется организация взаимодействия одной службы предприятия туризма и гостеприимства с другими подразделениями для достижения общей цели оптимизации процессов туристского бизнеса?	УК-2
	Ответ: координация	
9	Напишите правильный ответ 1 словом Какой навык необходим турагенту для грамотной координации своей работы в условиях постановки большого числа задач и оптимизации процесса реализации заказов при работе одновременно с несколькими заказами и вопросами клиентов?	УК-2
	Ответ: многозадачность	
10	Напишите правильный ответ 1 словом Какая система отслеживания местоположения туристского автобуса в реальном времени используется для решения задач контроля соблюдения маршрута и скорости?	УК-2
	Ответ: ГЛОНАСС	
11	Установите верное соответствие Установите соответствие термина системы ресторанного сервиса его правильной трактовке 1. Шведский стол 2. А-ля карт 3. Система «полный пансион» (FB) 4. Кофе-брейк 5. Банкет А. Заказ блюд по меню с индивидуальной подачей Б. Короткий перерыв с чаем, кофе и лёгкими закусками между мероприятиями В. Завтрак, обед и ужин включены в стоимость тура Г. Самообслуживание с выставкой блюд общего доступа Д. Торжественный приём с определённым порядком обслуживания	ПК-6
	Ответ: 1 - Г 2 - А 3 - В 4 - Б 5 - Д	
12	Установите верное соответствие Сопоставьте термины и ситуации из практики транспортного и гостиничного обслуживания туристов, идентификация которых позволяет принимать соответствующие управленческие решения по устранению проблем и конфликтов 1. Дабл-букинг 2. Ноу-шоу 3. Форс-мажор 4. Альтернативное размещение 5. Бэкап-автобус А. Неявка туриста на заселение или рейс без предупреждения Б. Ошибка отеля при продаже одного номера двум разным клиентам В. Замена отеля на другой при невозможности заселить в заявленный Г. Резервный автобус на случай поломки основного Д. Непредвиденные обстоятельства (стихия, забастовка, военные действия)	ПК-6, УК-2
	Ответ: 1 - Б 2 - А 3 - Д 4 - В 5 - Г	

13	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие метода экскурсионной деятельности его описанию</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Метод реконструкции 2. Метод комментирования 3. Метод аннотации 4. Метод дискуссии 5. Метод персонификации <p>А. Воссоздание облика исторического здания по сохранившимся фрагментам Б. Краткое пояснение того, что видит группа в данный момент В. Привязка исторического события к биографии конкретной личности Г. Спор между экскурсоводом и туристами (или внутри группы) по обсуждаемому факту Д. Сжатая характеристика экспоната или памятника без подробного анализа</p> <p>Ответ: 1 - А 2 - Б 3 - Д 4 - Г 5 - В</p>	ПК-6
14	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия туриста при самостоятельном планировании поездки с полным пакетом услуг (размещение, питание, страхование, трансфер):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление страхового полиса 2. Выбор отеля и типа питания 3. Поиск и сравнение туров на сайтах туроператоров 4. Бронирование трансфера (аэропорт — отель — аэропорт) 5. Оплата тура и получение ваучера 6. Проверка актуальности заграничного паспорта и визовых требований <p>Ответ: 6 → 3 → 2 → 4 → 1 → 5</p>	ПК-6, УК-2
15	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите в правильной последовательности действия туриста при краже из номера гостиницы (есть страховка багажа):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Звонок в страховую компанию или ассистанс 2. Написание заявления в местную полицию и получение протокола (PV) 3. Предоставление страховщику протокола полиции, чека на вещи и акта отеля 4. Обращение к администратору отеля для составления акта о происшествии 5. Получение страховой выплаты (после рассмотрения) <p>Ответ: 4 → 2 → 1 → 3 → 5</p>	ПК-6, УК-2
16	<p>Выберите 1 правильный ответ</p> <p>Что обязан сделать туроператор или турагент при изменении таких существенных условий договора как время вылета?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Взыскать штраф с туриста 2. Аннулировать договор без возврата средств 3. Незамедлительно проинформировать туриста и предложить варианты решения 4. 4. Проигнорировать изменения <p>Ответ: 3</p>	УК-2
17	<p>Выберите 1 правильный ответ</p> <p>Если цель туристского проекта — привлечение молодежи, а бюджет ограничен, какой оптимальный способ продвижения следует выбрать?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реклама на телевидении 2. Таргетированная реклама в социальных сетях и сотрудничество с микро-инфлюенсерами 3. Размещение билбордов в центре города 4. Спонсирование симфонического оркестра <p>Ответ: 2</p>	УК-2
18	<p>Выберите 1 правильный ответ</p> <p>Какое действие является оптимальным способом минимизации рисков при организации автобусного тура?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбрать самый дешевый вариант автобуса 2. Включить в программу только дневные переезды 3. Заключить договор с транспортной компанией, включающий страхование пассажиров 4. Проверить документы водителя <p>Ответ: 3</p>	УК-2
19	<p>Выберите 1 правильный ответ</p> <p>Что является главной целью внедрения электронного документооборота (ЭДО) в туристической компании?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оптимизация конкурентной позиции 2. Оптимизация бизнес-процессов, ускорение работы и снижение затрат на бумагу и логистику 3. Оптимизация туристского маршрута 4. Оптимизация использования природных ресурсов туристами <p>Ответ: 2</p>	УК-2

20	Выберите 1 правильный ответ Каков наиболее эффективный способ взаимодействия с корпоративными клиентами при продвижении делового туризма? 1. Массовая реклама в социальных сетях 2. Реклама на телевидении 3. Раздача листовок на улице 4. Личные переговоры, презентации и заключение прямых договоров	УК-2
	Ответ: 4	
21	Напишите правильный ответ 1 словом Как называется процесс предоставления туристу актуальной информации о стране (виза, валюта, обычаи) до начала поездки?	ПК-6
	Ответ: инструктаж	
22	Напишите правильный ответ 1 словом Какой тип питания в отеле включает завтрак и ужин?	ПК-6
	Ответ: полупансион	
23	Напишите правильный ответ 1 словом Как называется карта или буклет, содержащий информацию о достопримечательностях, ресторанах и магазинах города?	ПК-6
	Ответ: путеводитель	
24	Напишите правильный ответ 1 словом Какой документ как стандарт обслуживания предполагает заблаговременную передачу туристу полной информации о правилах въезда, обычаях, валюте и климате страны назначения?	ПК-6
	Ответ: памятка	
25	Установите верное соответствие установите соответствие между задачей туроператора по размещению туристов и ее оптимальным решением А. Разработать новый турпродукт с минимальным бюджетом. Б. Организовать массовый тур для студентов во время каникул. В. Привлечь VIP-клиентов на корпоративное мероприятие. 1. Выбрать внутреннего поставщика услуг, отказаться от дорогостоящих дополнительных услуг, использовать чартерную перевозку. 2. Выбрать отель 5*, организовать индивидуальный трансфер, предоставить личного менеджера и эксклюзивную программу. 3. Выбрать хостелы или отели 2-3*, организовать групповой трансфер на автобусе, предложить насыщенную, но недорогую программу.	УК-2
	Ответ: 1 - А 2 - В 3 - Б	
26	Установите верное соответствие Установите соответствие между задачей туроператора и ее оптимальным решением А. Запрос на разработку индивидуального тура с нестандартными требованиями. Б. Необходимо срочно отправить группу туристов по уже проданному туру, но один из рейсов отменен авиакомпанией. В. Планирование годового бюджета на маркетинг и разработку новых туристских продуктов при ограниченных ресурсах. 1. Составить подробное техническое задание (ТЗ), провести переговоры с несколькими поставщиками, рассчитать несколько смет. 2. Найти альтернативный рейс (в том числе у другого перевозчика), переоформить билеты, проинформировать группу об изменениях. 3. Провести анализ рынка, выделить приоритетные направления, распределить бюджет между удержанием текущих клиентов и привлечением новых.	УК-2
	Ответ: 1 - А 2 - Б 3 - В	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет пятый семестр - очная, очно-заочная

№ п/п	Содержание вопроса	Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Ответьте на вопрос Назовите виды услуг турагентств	ПК-3, ПК-6

	<p>Ответ: Услуги турагентов подразделяют на следующие виды:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продвижение туристского продукта; - бронирование туристского продукта; - реализация туристского продукта; - бронирование отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных; - реализация отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных; - доставка туристских документов, билетов на транспорт различных видов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия; - предоставление туристам/экскурсантам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания; - прочие услуги. 	
2	<p>Ответьте на вопрос Раскройте понятие и назовите преимущества пакетного тура</p> <p>Ответ: Пакетный тур — это комплексное предложение туристического продукта, включающее набор основных услуг (перелет, проживание, трансфер, питание), сформированных туроператором и предлагаемых туристу по единой цене. Преимущества включают удобство и экономичность: экономия времени на самостоятельное планирование, упрощенную систему оплаты и возможность сэкономить благодаря оптовым закупкам услуг туроператором.</p>	УК-2
3	<p>Ответьте на вопрос Раскройте содержание и значимость договора о реализации туристского продукта.</p> <p>Ответ: Договор о реализации туристского продукта — это юридически значимый документ, заключаемый между туристом и туроператором, в котором оговариваются условия и порядок предоставления туристских услуг. Данный договор защищает интересы обеих сторон, определяет права и обязанности каждой из них, а также устанавливает механизм разрешения споров и урегулирования претензий.</p>	УК-2, ПК-6
4	<p>Ответьте на вопрос Что представляет собой гарантийный фонд туроператора?</p> <p>Ответ: Гарантийный фонд — это специальный финансовый резерв, формируемый туроператором для покрытия возможных потерь клиентов в случае банкротства компании или невыполнения ею своих обязательств. Фонд формируется из взносов самих операторов и управляется специальными органами регулирования отрасли</p>	ПК-5, ПК-6
5	<p>Ответьте на вопрос Раскройте сущность и опишите назначение процесса координации заказа туристов</p> <p>Ответ: Координация заказов туристов — это управление всеми стадиями формирования и реализации туристического продукта, начиная от приема заявки и заканчивая полным сопровождением клиента в поездке. Она необходима для своевременного выполнения обязательств перед туристами, избежания накладок и качественного предоставления услуг</p>	УК-2, ПК-5
6	<p>Ответьте на вопрос Какова роль современных информационных технологий в организации реализации заказов туристов?</p> <p>Ответ: Современные информационные технологии облегчают работу операторов, автоматизируя процессы резервирования, бронирования, учета заказов и документооборота. Применение специализированных систем ускоряет реакцию на запросы клиентов и улучшает качество обслуживания.</p>	ПК-3, УК-2
7	<p>Ответьте на вопрос Каковы особенности организации групповых туров?</p> <p>Ответ: Особенностью групповых туров является строгость графика, обязательное согласование общих интересов, значительные масштабы бронировок, высокая степень зависимости от пунктуальности и четкого взаимодействия.</p>	ПК-5, УК-2
8	<p>Ответьте на вопрос Каковы преимущества досрочного бронирования тура?</p> <p>Ответ: Досрочное бронирование обладает преимуществами: выгодные цены, широкий выбор предложений, гарантии доступности билетов и мест в отелях. Однако существует риск изменения планов туриста или возникновения неблагоприятных обстоятельств (болезнь, отказ в визе, изменение семейного положения). Также раннее бронирование может ограничить свободу выбора последних акционных предложений и "горящих" туров.</p>	ПК-3, ПК-6
9	<p>Ответьте на вопрос Каковы риски краткосрочного бронирования?</p> <p>Ответ: Краткосрочное бронирование связано с повышенными рисками для турагента и туриста. Среди них: невозможность бронирования нужных билетов или мест в отелях, значительное удорожание услуг, потеря выгодных акций и скидок, ограничение свободы маневра при проблемах (например, болезнь туриста или отмена рейса). Турагенту приходится оперативно подбирать заменяющие варианты, что может оказаться затруднительным и финансово обременительным.</p>	ПК-3, ПК-6
10	<p>Ответьте на вопрос Какова схема взаимодействия турагента с различными участниками туристического заказа?</p>	ПК-3, ПК-5, ПК-6

Ответ:	Турагент работает в плотной взаимосвязи с туроператорами, авиакомпаниями, отелями, страховщиками, ресторанами и транспортными компаниями. Именно от их слаженной работы зависит качество и успешность выполнения заказа. При бронировании услуг турагент обращается к операторам и перевозчикам, далее согласовываются условия и происходит передача данных туристу. Любые изменения вносятся в режиме реального времени, что требует от агента высокой концентрации внимания и хорошей координации с каждым участником цепи.
--------	---

Зачет шестой семестр - очная, очно-заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Ответьте на вопрос Какова технология организации корпоративных и индивидуальных туров?	ПК-6	
	Ответ:	Для корпоративного тура сначала проводится анализ целей (тимбилдинг, конференция, поощрение сотрудников), затем формируется заявка с выбором площадки, трансфера, кейтеринга и анимации. Индивидуальный тур проектируется «под ключ»: обсуждаются даты, бюджет, личные предпочтения (отель без детей, определённая кухня). В обоих случаях ключевой этап — согласование гибкой программы (с возможностью замены экскурсий по ходу поездки) и обязательное оформление страховки от невыезда (cancelation) для корпоративных групп.	
2	Ответьте на вопрос Каковы критерии оценки надёжности и устойчивости туристического предприятия?	УК-2	
	Ответ:	Ключевые критерии: наличие действующего финансового обеспечения (страховка или банковская гарантия), количество лет на рынке, объём реализованных туров, отсутствие массовых жалоб в Роспотребнадзор и в реестре недобросовестных поставщиков. Также оценивают диверсификацию направлений (зависимость от одной страны) и публичную финансовую отчётность (для крупных операторов). Прозрачность условий аннуляции и наличие собственных номерных фондов (отелей) повышают доверие.	
3	Ответьте на вопрос Какова значимость франчайзинга в развитии сети турагентств?	УК-2, ПК-3	
	Ответ:	Франчайзинг позволяет малому агентству работать под известным брендом (например, «1001 тур», «Роза Ветров») с готовыми технологиями продаж, доступом к системам бронирования и централизованным обучением. Для франчайзи — это снижение рисков старта, для франчайзора — быстрое масштабирование сети без инвестиций в аренду всех точек. Существенный минус: плата (роялти) и жёсткие стандарты работы, включая контроль отчётов.	
4	Ответьте на вопрос Каковы механизмы снижения рисков в деятельности туроператора?	УК-2	
	Ответ:	Основные механизмы: диверсификация поставщиков (несколько авиакомпаний, отелей в регионе), формирование резервного фонда на случай форс-мажора, страхование профессиональной ответственности. Также практикуется хеджирование валютных рисков (фиксация курса при оплате зарубежных отелей) и включение в договор пункта о замене отеля на равноценный (эквивалент). Заключение предварительных договоров с субподрядчиками («комитмент») снижает риск недозагрузки.	
5	Ответьте на вопрос Назовите средства информационной поддержки деятельности туроператора: электронные базы данных, системы бронирования.	ПК-3	
	Ответ:	Ключевые системы: внутренние DMS (Destination Management System) для управления квотами мест в отелях, а также глобальные GDS (Amadeus, Galileo) — для авиабилетов. Туроператоры используют собственные онлайн-системы бронирования (например, «Туроператорские личные кабинеты» для агентов) с модулями «авиаперелёт+отель+трансфер». Электронные базы данных содержат актуальные цены, описание отелей, условия аннуляции и стоп-сейлы (ограничения продаж).	
6	Ответьте на вопрос Какие методы ценообразования и формирования тарифов используются в туристическом бизнесе?	УК-2, ПК-5	
	Ответ:	Используются методы: «издержки плюс прибыль» (калькуляция себестоимости + наценка), целевое ценообразование (исходя из спроса), следование за лидером (демпинг или премиум). Тарифы формируются с учётом сезонности: высокий сезон (надбавка до 50%), низкий сезон (спецпредложения, last minute). Также применяют динамическое ценообразование (например, остаётся 5 мест — цена растёт) и систему раннего бронирования (скидка 10–20% за покупку за 3–6 месяцев).	
7	Ответьте на вопрос Опишите особенности взаимодействия туроператора и турагента, их формы сотрудничества и распределения обязанностей.	ПК-3, УК-2	
	Ответ:	Основные формы: агентский договор (турагент продаёт тур за комиссию), франчайзинг (работа под брендом оператора), консигнация (получение ваучеров без предоплаты). Туроператор формирует тур, предоставляет каталоги и рекламные материалы, отвечает за аннуляции; турагент консультирует клиента, принимает оплату и оформляет документы. При ошибках агента (неверно введённые данные) ответственность ложится на него, при ошибках в содержании тура — на туроператора.	

8	Ответьте на вопрос Перечислите этапы проектирования туристического продукта и их особенности.	ПК-5
	<p>Ответ:</p> <p>Этапы включают: маркетинговый анализ спроса, формирование концепции тура, контрактинг с поставщиками (отели, авиакомпании), калькуляцию себестоимости, ценообразование и создание каталога/сайта. Особенность — итеративный характер: после тестовых продаж продукт дорабатывается по жалобам и сезонным трендам. Также обязателен этап юридической проверки (наличие лицензий, страховок у контрагентов).</p>	
9	Ответьте на вопрос Каковы характеристика и функции туроператора в современном туристическом бизнесе?	УК-2
	<p>Ответ:</p> <p>Туроператор — это организатор туристического продукта, который формирует турпакеты из услуг перевозчиков, отелей, страховых и экскурсионных компаний. Его ключевые функции: разработка маршрутов, бронирование массовых блоков мест в отелях и на чартерах, финансовое обеспечение ответственности (страховка или банковская гарантия). В отличие от турагента, туроператор несёт полную юридическую ответственность за качество всего тура перед туристом.</p>	
10	Ответьте на вопрос Назовите информационно-коммуникационные технологии, повышающие качество услуг турагентства	ПК-3, ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Среди используемых технологий выделяются: автоматизированные системы бронирования и оформления заказов, мобильные приложения для информирования и подключения клиентов, CRM-системы для накопления и анализа данных о клиентах, виртуальные ассистенты и боты для быстрого ответа на вопросы, геолокационные сервисы для ориентации туристов на местности, цифровые платформы для совместной работы сотрудников и координации действий.</p>	

Зачет седьмой семестр - очная, очно-заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Ответьте на вопрос Каковы критерии выбора поставщика туристских услуг (авиабилетов, трансфера, размещения)?	УК-2, ПК-5	
	<p>Ответ:</p> <p>Основными критериями являются надежность партнера, репутация компании, тарифы на услуги, быстрота выполнения заказов, широкий ассортимент услуг, возможность оперативного внесения изменений в графики рейсов и проживания, удобство платежа и компенсации убытков в случае нарушений.</p>		
2	Ответьте на вопрос Каковы права и обязанности экскурсанта?	ПК-3, ПК-6	
	<p>Ответ:</p> <p>Права экскурсанта включают получение качественной услуги, доступ к информации, право отказа от экскурсии и возмещение ущерба в случае нарушений обязательств. Обязанности предусматривают соблюдение установленных правил поведения, оплату услуг и бережное отношение к объектам культурного наследия.</p>		
3	Ответьте на вопрос Каковы основные обязанности сопровождающего туристической группы?	ПК-6	
	<p>Ответ:</p> <p>Сопровождающий группы обеспечивает безопасность туристов, проводит организационную работу, сопровождает группу на всех этапах путешествия, оказывает консультационную помощь по вопросам маршрута, визитов и экскурсий, решает возможные проблемы и конфликтные ситуации, осуществляет связь с принимающей стороной и обеспечивает общий комфорт группы.</p>		
4	Ответьте на вопрос Назовите виды и состав основных туристских услуг	ПК-6	
	<p>Ответ:</p> <p>Основные туристские услуги делятся на базовые (размещение, питание, перевозка) и дополнительные (экскурсионные, страховые, визовые, анимационные). По классификации ГОСТ Р 50681-2012, услуги также подразделяются на основные, сопутствующие и вспомогательные. Состав услуг формируется туроператором в турпакет, где обязательны перевозка и размещение, а питание и страховка могут варьироваться.</p>		
5	Ответьте на вопрос Опишите особенности организации услуг размещения в гостиничном комплексе по уровня комфорта и сервисным пакетам.	ПК-6	
	<p>Ответ:</p> <p>Уровни комфорта классифицируются по звёздности (от 1 до 5 звёзд), где каждая категория предъявляет требования к площади номера, составу мебели и набору услуг. Сервисные пакеты включают базовый (только ночлег), расширенный (завтрак) и полный (питание, уборка, прачечная, трансфер). Отели также предлагают тематические пакеты (романтический, семейный, бизнес-пакет) с дополнительными опциями.</p>		
6	Ответьте на вопрос Опишите систему стандартов и сертификации в сфере гостеприимства.	УК-2	
	<p>Ответ:</p> <p>Система основана на добровольной сертификации по ГОСТ Р, правительственных положениях (Правила предоставления гостиничных услуг) и негосударственных стандартах (например, система «Золотое кольцо»). В России обязательной является только сертификация на безопасность и пожарную защиту, а звёздность присваивается аккредитованными организациями. Международные стандарты (ISO 9001, ServiceCert) используются крупными сетевыми отелями для повышения доверия гостей.</p>		

7	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Опишите комплекс транспортных услуг в туристическом обслуживании: особенности наземного, морского и авиасервиса.</p>	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Наземный транспорт (автобусы, поезда) обеспечивает экскурсионные перевозки с жёсткими требованиями к режиму труда водителя (тахограф, ограничение 4,5 часа в пути). Морской сервис (лайнеры, паромы) предлагает размещение на борту, питание и анимацию, требуя соблюдения международных конвенций SOLAS. Авиасервис делится на регулярные и чартерные рейсы, при этом чартеры дают туроператору гибкость в цене и времени вылета, но уступают регулярным по стабильности.</p>	
8	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Опишите организационные аспекты дополнительного питания и ресторанного обслуживания туристов.</p>	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Дополнительное питание организуется вне основного пансиона (FB, HB, AI) в виде экскурсионных обедов, пикников, шведских столов на выездных мероприятиях. Ресторанное обслуживание осуществляется по системам «а-ля карт» (выбор из меню), «табльдот» (фиксированный обед) или «фуршет» для групп. Особое внимание уделяется диетическому, детскому и национальному меню, а также координации с графиком экскурсий.</p>	
9	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Как осуществляется оформление визового сопровождения и прохождение таможенного контроля?</p>	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Визовое сопровождение включает проверку анкет, бронирование отеля и авиабилетов (подтверждающие документы), страховки с покрытием от 30 000 евро, а также запись в визовый центр с заполнением опросников. Для прохождения таможенного контроля туристу объясняют правила ввоза наличных (свыше 10 000 долл. — декларирование), лекарств (рецепт на латинице) и запрещённых предметов. В сложных случаях (ранее отказано в визе) готовят сопроводительное письмо от туроператора.</p>	
10	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Как осуществляется выбор оптимального варианта размещения гостей исходя из бюджета и требований?</p>	ПК-6, ПК-5
	<p>Ответ:</p> <p>При бюджете до 5000 руб./сутки выбирают hostels или гостиницы 2* с общим санузлом, а для требований «высокий уровень тишины и кухня в номере» подходят апартаменты (3–4*) за 8000–12000 руб. Семьям с детьми предпочтительнее отели с детской комнатой и мелким бассейном (даже более низкой звездности), чем дорогой бизнес-отель без инфраструктуры для ребёнка. Важно оценивать не только звездность, но и реальные отзывы о шумоизоляции и исправности кондиционеров.</p>	

Зачет восьмой семестр - очная, очно-заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Каковы основные обязанности сопровождающего туристической группы?</p>	ПК-6	УК-2, ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Сопровождающий группы обеспечивает безопасность туристов, проводит организационную работу, сопровождает группу на всех этапах путешествия, оказывает консультационную помощь по вопросам маршрута, визитов и экскурсий, решает возможные проблемы и конфликтные ситуации, осуществляет связь с принимающей стороной и обеспечивает общий комфорт группы.</p>		
2	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Назовите типы виз и их влияние на подбор турпродукта</p>	ПК-6	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Существуют туристические, деловые, гостевые, учебные и транзитные визы. Тип визы влияет на длительность пребывания, цели поездки и выбор туристского продукта. Например, длительные визы позволяют планировать более насыщенные и разнообразные маршруты, тогда как краткосрочные ограничивают передвижение туриста.</p>		
3	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Каковы особенности сопровождения туристских детских групп?</p>	ПК-6	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Особенности сопровождения детских групп включают повышенное внимание к здоровью и безопасности детей, особое внимание к организации питания, непрерывный контроль за каждым ребёнком, ограничение зоны активности, сопровождение квалифицированными специалистами и оказание психологической поддержки.</p>		
4	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Каковы меры обеспечения безопасности экскурсантов?</p>	ПК-3, ПК-5, ПК-6, УК-2	ПК-3, ПК-5, ПК-6, УК-2
	<p>Ответ:</p> <p>Безопасность обеспечивается соблюдением правил дорожного движения, наличием медицинского страхования, предварительной подготовкой экскурсовода к возможным чрезвычайным ситуациям, регулярными инструктажами, наличием аптечки первой помощи и обязательным уведомлением о рисках перед началом экскурсии.</p>		
5	<p>Ответьте на вопрос</p> <p>Что представляет собой аудит гостиничного бизнеса?</p>	ПК-3, УК-2	ПК-3, УК-2
	<p>Ответ:</p> <p>Аудит гостиничного бизнеса нужен для выявления недостатков в управлении, улучшения уровня сервиса, оптимизации затрат, совершенствования политики управления номерным фондом и общего повышения конкурентоспособности гостиницы на рынке.</p>		

6	Ответьте на вопрос Каковы особенности организации специальных туристских услуг (экстремальных, приключенческих, паломнических и др.)?	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Экстремальные услуги (рафтинг, бейсджампинг) требуют подписанного согласия об отказе от претензий, страховки с покрытием спортивных рисков и сертифицированного инструктора. Приключенческие туры (сафари, джиппинг) включают нестандартный маршрут с ночёвками в полевых условиях и резервным снаряжением. Паломнические поездки предусматривают особый режим питания (посты), посещение служб и обязательное наличие священнослужителя в группе при зарубежных поездках.</p>	
7	Ответьте на вопрос Каковы сущность и особенности экотуризма?	УК-2, ПК-5
	<p>Ответ:</p> <p>Экотуризм базируется на принципах минимизации вреда природе, просвещения туристов и местной поддержки (часть дохода идёт жителям). Виды включают волонтерские лагеря, наблюдение за дикой природой (бердвотчинг), трекинг по маркированным тропам. Организационные особенности — ограничение числа участников, запрет на фастфуд и пластик, обязательный инструктаж по правилам поведения в заповедниках.</p>	
8	Ответьте на вопрос Каковы особенности предоставления услуг анимации и культурного досуга в туризме?	УК-2, ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Анимация подразделяется на спортивную (акваэробика, турниры), культурно-познавательную (мастер-классы, лекции) и вечернюю (шоу-программы, дискотеки). Услуги досуга должны учитывать возраст и национальный состав группы, а также вписываться в режим работы отеля (тихий час, детские зоны). Ключевая особенность — добровольность участия и создание эмоционально положительной атмосферы без нарушения прав туристов на отдых.</p>	
9	Ответьте на вопрос Опишите комплекс транспортных услуг в туристическом обслуживании: особенности наземного, морского и авиасервиса.	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Наземный транспорт (автобусы, поезда) обеспечивает экскурсионные перевозки с жёсткими требованиями к режиму труда водителя (тахограф, ограничение 4,5 часа в пути). Морской сервис (лайнеры, паромы) предлагает размещение на борту, питание и анимацию, требуя соблюдения международных конвенций SOLAS. Авиасервис делится на регулярные и чартерные рейсы, при этом чартеры дают туроператору гибкость в цене и времени вылета, но уступают регулярным по стабильности.</p>	
10	Ответьте на вопрос Каковы возможности медицинского страхования туристов и его роль в защите прав путешественника?	ПК-6
	<p>Ответ:</p> <p>Медицинское страхование покрывает экстренную помощь, госпитализацию, стоматологию (при острой боли) и репатриацию (до 50 000 евро). Полис через ассистанс позволяет получить лечение без предоплаты, что критически важно за рубежом. Без страховки турист несёт личную финансовую ответственность за счета от иностранных клиник, а отказ в выдаче визы во многие страны (Шенген) без полиса невозможен.</p>	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: *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.*

Индикатор достижения компетенции: *УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80

Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-3 Способен использовать современные технологии для организации эффективного взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.2 Обеспечивает конкурентоспособность туристских продуктов и услуг и инновационное развитие туристского сервиса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-5 Способен осуществлять разработку, ресурсное обеспечение, реализацию и продвижение туристских проектов, включая конгрессные мероприятия в системе делового туризма.

Индикатор достижения компетенции: ПК-5.1 Знает принципы и методологию разработки и реализации туристских проектов, включая конгрессные мероприятия в системе делового туризма.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60

Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40
-----------------	------------------------	------

Индикатор достижения компетенции: ПК-5.2 Разрабатывает туристские проекты и реализует программы их маркетингового продвижения в потребительском и корпоративном сегментах.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-6 Способен осуществлять информационную поддержку и сервисное сопровождение туристов (экскурсантов), удовлетворяющие их потребности.

Индикатор достижения компетенции: ПК-6.2 Формирует оптимальный комплекс услуг по организации размещения, питания, транспортного обслуживания, экскурсионного сопровождения туристов на маршруте.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Стахова, Л. В. Основы туризма: учебник для вузов / Л. В. Стахова. - Москва: Юрайт, 2026. - 327 с - 978-5-534-14912-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588584> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг: учебник для вузов / С. В. Емелин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 517 с - 978-5-534-18517-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589620> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности: учебник для вузов / С. В. Емелин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 310 с - 978-5-534-18434-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589602> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 205 с - 978-5-534-06479-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584919> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме: учебник для вузов / Г. М. Суворова. - Москва: Юрайт, 2026. - 397 с - 978-5-534-14404-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588705> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для вузов / Т. Т. Христов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 282 с - 978-5-534-18715-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588383> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме: учебник для вузов / М. С. Отнюкова. - Москва: Юрайт, 2026. - 135 с - 978-5-534-15354-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589101> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Образовательный туризм в России: учебник для вузов / Ю. С. Путрик, И. А. Дрогов, С. Ю. Житенёв [и др.] - Москва: Юрайт, 2026. - 170 с - 978-5-534-10790-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586470> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»
3. <https://национальныепроекты.рф> - Национальные проекты России
4. <https://www.rusprofile.ru/> - Система комплексного анализа рынков и компаний (СКАР) / Rusprofile
5. <https://www.rbc.ru/> - ПАО "Группа компаний РБК"
6. <https://www.mnr.gov.ru/> - Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации (Минприроды России)
7. <https://stepik.org> - Платформа с онлайн-курсами от авторов-практиков

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
2. Справочно-правовая система "Консультант Плюс";
3. Контур.Отель;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения