Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ И.Ю.Черникова
« 06 » ноября 20 26 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Основы туристической деятельности
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: бакалавриат
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 144 (4)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
(код и наименование направления)

Направленность: Прикладной инжиниринг в международной инудстрии туризма
(наименование образовательной программы)

Пермь 2026

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области организации туристической деятельности, а также готовности к обеспечению и контролю качества туристских услуг в международной индустрии туризма.

Задачи:
Раскрыть сущность, понятия и структуру туристической деятельности и индустрии туризма.
Изучить нормативно-правовые и стандартизационные основы качества туристских услуг.
Сформировать умения определять требования к качеству услуг и применять методы их оценки и контроля.
Отработать навыки разработки и внедрения стандартов обслуживания и мероприятий по повышению качества туристских услуг.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

туристическая деятельность как сфера профессиональной реализации и туристский продукт; процессы оказания туристских услуг в международной индустрии туризма; нормативно-правовая и стандартизационная база качества (ГОСТ, стандарты обслуживания); системы управления качеством и методы его оценки и контроля; технологии организации туров и взаимодействия с поставщиками услуг; проекты стандартов обслуживания и кейсы по повышению качества туристских услуг.

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ОПК-3	ИД-1ОПК-3	Знать понятие и показатели качества туристских услуг; нормативно-правовые акты и стандарты в сфере туризма; методы оценки и контроля качества процессов оказания туристских услуг; факторы, влияющие на качество обслуживания в международной индустрии туризма.	Знает понятие и показатели качества услуг; нормативно-правовые и стандартизационные основы качества (ГОСТ, стандарты обслуживания); методы оценки и контроля качества процессов оказания услуг; факторы, влияющие на качество обслуживания в избранной сфере	Зачет

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ОПК-3	ИД-2ОПК-3	Уметь определять требования к качеству процессов оказания туристских услуг; применять методы оценки и контроля качества; выявлять причины снижения качества туристских услуг и разрабатывать меры по его повышению; обеспечивать соответствие процессов обслуживания установленным стандартам (в т.ч. международным).	Умеет определять требования к качеству процессов оказания услуг; применять методы оценки и контроля качества; выявлять причины снижения качества и разрабатывать меры по его повышению; обеспечивать соответствие процессов обслуживания установленным стандартам	Собеседование
ОПК-3	ИД-3ОПК-3	Владеть навыками организации и контроля процессов оказания туристских услуг с заданным уровнем качества; методами оценки качества обслуживания; инструментами разработки и внедрения стандартов обслуживания и мероприятий по совершенствованию качества туристских услуг.	Владеет навыками организации и контроля процессов оказания услуг с заданным уровнем качества; методами оценки качества обслуживания; инструментами разработки и внедрения стандартов и мероприятий по совершенствованию качества услуг в избранной сфере	Отчёт по практическому занятию

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		1
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме: 1.1. Контактная аудиторная работа, из них:	72	72
- лекции (Л)	32	32
- лабораторные работы (ЛР)		
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	32	32
- контроль самостоятельной работы (КСР)	8	8
- контрольная работа		
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	72	72
2. Промежуточная аттестация		
Экзамен		
Дифференцированный зачет		
Зачет	9	9
Курсовой проект (КП)		
Курсовая работа (КР)		
Общая трудоемкость дисциплины	144	144

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
1-й семестр				
Теоретические и правовые основы туристической деятельности	12	0	10	24
Понятие туризма и туристической деятельности. Виды и классификация туризма. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности. Понятие качества туристских услуг, стандарты (ГОСТ, международные стандарты).				
Организация и технологии туристической деятельности	10	0	12	24
Туристский продукт и его структура. Технологии организации туров. Взаимодействие с поставщиками услуг (транспорт, размещение, питание). Требования к качеству процессов оказания услуг.				
Управление качеством в туристической индустрии	10	0	10	24
Методы оценки и контроля качества туристских услуг. Факторы, влияющие на качество обслуживания. Выявление причин снижения качества и разработка мер по его повышению. Разработка и внедрение стандартов обслуживания.				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
ИТОГО по 1-му семестру	32	0	32	72
ИТОГО по дисциплине	32	0	32	72

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Анализ нормативно-правовых документов, регулирующих туристическую деятельность
2	Классификация видов туризма и анализ туристских ресурсов
3	Разработка структуры туристского продукта
4	Анализ требований к качеству услуг на транспорте и в средствах размещения
5	Разработка стандарта обслуживания для конкретного туристского предприятия
6	Кейс-стади: «Выявление причин снижения качества туристских услуг и разработка мер по его повышению»
7	Применение методов оценки и контроля качества туристских услуг
8	Деловая игра: «Организация и контроль процесса оказания услуг в международной индустрии туризма»
9	Защита проектов стандартов качества

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при котором учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала, а также на развитие логического мышления. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установление связей с ранее освоенным материалом.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и приятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.

2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.

3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.

4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		
1	Балчирбаи? М. В., Завьялова О. Б. Основы туризма. Основы туризма. Часть 1 : Учебно-методическое пособие для студентов факультета физическои? культуры и спорта. Кызыл : ТувГУ, 2021. 58 с.	9 999
2	Инновации в сервисе : монография / Мелихова М. И., Устюжина А. Ю., Алешкина Т. В., Шевкун А. В., Мелихова Ю. Ю., Леонтьева О. В., Нефедова А. С., Зражевская М. В. Чита : ЗабГУ, 2021. 228 с.	9 999
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Карасе?в И. Е., Солодовникова Ю. Р. Основы и виды туризма : учебное пособие. Омск : ОмГТУ, 2019. 90 с.	9 999
2.2. Периодические издания		
	Не используется	
2.3. Нормативно-технические издания		
	Не используется	
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		
	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
	Не используется	

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Анохин А. Н., Корнева И. Н., Суздалева А. М. Безопасныи? отдых и туризм : учебно-методическое пособие. Оренбург : ОГПУ, 2023. 191 с.	https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-323981	сеть Интернет; авторизованный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Офисные приложения.	МойОфис Стандартный. , реестр отечественного ПО, необходима покупка лицензий.
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	https://elib.pstu.ru/
Образовательная платформа Юрайт	https://urait.ru/
Электронно-библиотечеая система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRsmart	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	локальная сеть

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лекция	Ноутбук, проектор	1
Практическое занятие	Ноутбук, проектор	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Основы туристической деятельности»
Приложение к рабочей программе дисциплины

Квалификация выпускника: «Бакалавр»
Форма обучения: Очная

Курс: 1 **Семестр**: 1

Трудоёмкость:
Кредитов по рабочему учебному плану: 4 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану: 144 ч.

Форма промежуточной аттестации:
Зачет: 1 семестр

Пермь 2026

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Основы туристической деятельности» является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**.** Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (1-го семестра учебного плана) и разбито на 3 раздела. В каждом разделе предусмотрены аудиторные лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируется компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине «Основы туристической деятельности» (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала, сдаче индивидуального задания и зачета. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	**Вид контроля**			
	Текущий	Рубежный		Итоговый
	С	ОПЗ	С	Зачет
Усвоенные знания				
З.1 Знать понятие и показатели качества туристских услуг; нормативно-правовые акты и стандарты в сфере туризма; методы оценки и контроля качества процессов оказания туристских услуг; факторы, влияющие на качество обслуживания в международной индустрии туризма.	С		С	ТВ
Освоенные умения				
У.1 Уметь определять требования к качеству процессов оказания туристских услуг; применять методы оценки и контроля качества; выявлять причины снижения качества туристских услуг и разрабатывать меры по его повышению; обеспечивать соответствие процессов обслуживания установленным стандартам (в т.ч. международным).	С	ОПЗ	С	ПЗ
Приобретенные владения				
В.1 Владеть навыками организации и контроля процессов оказания туристских услуг с заданным уровнем качества; методами оценки качества		ОПЗ		КЗ

обслуживания; инструментами разработки и внедрения стандартов обслуживания и мероприятий по совершенствованию качества туристских услуг.				

С – собеседование по теме; ТО – коллоквиум (теоретический опрос); КЗ – кейс-задача (индивидуальное задание); ОПЗ – отчет по практическому занятию; КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде зачёта, проводимая с учетом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;
- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;
- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль для оценивания знание компонента дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) в форме контрольной работы. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) проводится согласно графика учебного процесса, приведенного в РПД, в форме защиты отчетов практических занятий и рубежных контрольных работ.

2.2.1. Защита практических работ

Всего запланировано 9 практических работ. Темы практических занятий приведены в РПД.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится индивидуально каждым студентом или группой студентов. Типовые шкала и критерии оценки приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Промежуточная аттестация обучающихся ориентирована на оценку освоения заданных дисциплинарных частей компетенций по достигнутым результатам обучения по дисциплине: приобретенным знаниям, умениям, навыкам и(или) опыту работы (владениям). Промежуточная аттестация проводится в форме зачета после получения допуска. Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических занятий.

2.3.1. Процедура получения допуска к зачету

Допуск к зачету по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при получении допуска к зачету приведена в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические вопросы (ПВ) для проверки освоенных умений и комплексные вопросы (КВ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных дисциплинарных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности всех заявленных дисциплинарных компетенций. Пример билета для зачета представлен в приложении 1.

2.3.2.1. Типовые вопросы и задания для зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Понятие туризма и туристической деятельности. Виды и классификация туризма, туристские ресурсы и структура индустрии туризма; связь особенностей туристского продукта с качеством обслуживания (З.1).
2. Нормативно-правовые и стандартизационные основы качества туристских услуг. Назначение ГОСТ, международных стандартов и стандартов обслуживания; определение требований к процессам оказания услуг (З.1).
3. Туристский продукт и его структура. Технологии организации туров, взаимодействие с поставщиками транспортных услуг, размещения и питания; требования к качеству на этапах обслуживания (З.1).
4. Понятие и показатели качества туристских услуг. Факторы, влияющие на качество обслуживания в международной индустрии туризма; методы получения и анализа обратной связи туристов (З.1).
5. Методы оценки и контроля качества туристских услуг. Планирование контрольных процедур, выбор показателей и фиксация несоответствий; выявление причин снижения качества обслуживания (З.1).
6. Разработка и внедрение стандарта обслуживания туристского предприятия. Мероприятия по повышению качества, распределение ответственности и оценка результативности принятых мер (З.1).

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. По предоставленным выдержкам из нормативных документов, стандартов и описанию тура определить требования к качеству транспортного обслуживания и размещения. Составить матрицу «этап услуги – требование – показатель – способ проверки – ответственное лицо». Выявить несоответствия в предложенной схеме обслуживания и обосновать меры по их устранению (У.1).

2. Проанализировать учебный кейс: туристам поздно передали сведения о трансфере, часть номеров не была готова к заселению, обращения остались без ответа. Выделить нарушения качества, построить причинно-следственную схему и разработать меры по улучшению взаимодействия с поставщиками. Предложить показатели и сроки повторного контроля (У.1).

3. Применить методы оценки качества к учебным данным: из 40 туристов 32 удовлетворены обслуживанием, 6 сообщили о задержке трансфера, 4 – о недостатках размещения. Рассчитать доли по каждому показателю без предположения о независимости групп; сопоставить их с заданными преподавателем целевыми значениями. Составить план контроля и обосновать приоритетные меры повышения качества (У.1).

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Разработать и защитить проект стандарта обслуживания туристского предприятия для процесса приема и сопровождения клиента. Определить

этапы, проверяемые требования, показатели, ответственных, порядок фиксации несоответствий и работы с обращениями. Представить план внедрения, обучения персонала и проверки результативности стандарта (В.1).

2. Подготовить и провести фрагмент деловой игры «Организация и контроль процесса оказания туристских услуг». Распределить роли туроператора, перевозчика, средства размещения и туриста; организовать взаимодействие при задержке трансфера и изменении времени заселения. Представить контрольный лист, журнал отклонений и отчет о принятых мерах и сохранении заданного уровня качества (В.1).

3. Разработать проект повышения качества обслуживания по предоставленным данным туристского предприятия. Систематизировать обращения, выбрать метод оценки и установить исходные показатели. Составить план мероприятий с ответственными и сроками, обновить фрагмент стандарта обслуживания и определить процедуру повторной оценки. Защитить проект и обосновать ожидаемые результаты (В.1).

2.3.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины*.

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы. По результатам зачета выставляется «зачтено» или «не зачтено». Оценка «зачтено» выставляется при достижении результатов обучения не ниже удовлетворительного уровня и успешном выполнении предусмотренных заданий; в остальных случаях выставляется «не зачтено».