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
« 21 » ноября 20 26 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Дисциплина:** Организация туристской деятельности
(наименование)

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

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

**Общая трудоёмкость:** 108 (3)
(часы (ЗЕ))

**Направление подготовки:** 43.03.02 Туризм
(код и наименование направления)

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

Пермь 2026

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель:
Формирование у обучающихся комплексных представлений о теоретических, методических и практических основах организации туристской деятельности, включая технологии создания и продвижения туристского продукта, анализ культурно-исторического своеобразия дестинаций, а также развитие навыков работы с профессиональной информацией и основ профессиональной культуры.

Задачи:
Изучить организационные и правовые основы туроператорской и турагентской деятельности, а также технологии создания и продвижения туристского продукта.
Сформировать представление о культурно-историческом своеобразии туристских дестинаций для анализа проблем и перспектив развития туризма.
Развить навыки поиска, анализа и обобщения информации с использованием источников, литературы и интернет-ресурсов в профессиональной деятельности.
Сформировать основы профессиональной культуры и этики при выполнении теоретических и практических заданий.

### 1.2. Изучаемые объекты дисциплины

Туроператорская и турагентская деятельность; процессы создания и продвижения туристского продукта; культурно-историческое своеобразие туристских дестинаций; клиентоориентированные технологии обслуживания и потребности потребителей туристских услуг; профессиональные информационные источники и методы работы с ними; процессы формирования профессиональной культуры.

### 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 |
|---|---|---|---|---|
| ПК-1.1 | ИД-1ПК-1.1 | Знать понятие и виды клиентоориентированных технологий в туризме; методы изучения потребностей и ожиданий потребителей; критерии оценки качества и эффективности применяемых технологий; современные тенденции и инструменты повышения клиентоориентированности. | Знает понятие и виды клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методы изучения потребностей и ожиданий потребителей туристских услуг; критерии оценки качества и эффективности клиентоориентированных технологий; современные тенденции и инструменты повышения клиентоориентированности в туризме | Зачет |

| Компетенция | Индекс индикатора | Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть) | Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения | Средства оценки |
|---|---|---|---|---|
| ПК-1.1 | ИД-2ПК-1.1 | Уметь анализировать существующие технологии туристского обслуживания и выявлять их недостатки; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий; оценивать ожидаемую эффективность предложенных решений. | Умеет анализировать существующие технологии туристского обслуживания и выявлять их недостатки с точки зрения клиентоориентированности; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий; оценивать ожидаемую эффективность предлагаемых решений | Собеседование |
| ПК-1.1 | ИД-3ПК-1.1 | Владеть навыками анализа клиентоориентированных технологий; методами разработки и обоснования предложений по их совершенствованию; инструментами оценки эффективности решений с точки зрения удовлетворенности потребителей. | Владеет навыками анализа клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методами разработки и обоснования предложений по их совершенствованию; инструментами оценки эффективности предложенных решений с точки зрения удовлетворённости потребителей | Отчёт по практическому занятию |

## 3. Объем и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|---|---|---|
| | | Номер семестра |
| | | 5 |
| 1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:<br>1.1. Контактная аудиторная работа, из них: | 54 | 54 |
| - лекции (Л) | 16 | 16 |
| - лабораторные работы (ЛР) | | |
| - практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ) | 32 | 32 |
| - контроль самостоятельной работы (КСР) | 6 | 6 |
| - контрольная работа | | |
| 1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС) | 54 | 54 |
| 2. Промежуточная аттестация | | |
| Экзамен | | |
| Дифференцированный зачет | | |
| Зачет | 9 | 9 |
| Курсовой проект (КП) | | |
| Курсовая работа (КР) | | |
| Общая трудоемкость дисциплины | 108 | 108 |

## 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 |
| 5-й семестр | | | | |
| 1. Теоретические основы организации туристской деятельности | 2 | 0 | 2 | 5 |
| Терминология и понятийный аппарат туриндустрии. Классификация туристской деятельности. Туристский продукт:<br>понятие и основные свойства. | | | | |
| 2. Историческая хронология развития туризма | 2 | 0 | 2 | 5 |
| Туризм и развитие способов сообщения и сервисных услуг в<br>Древнем мире. Туризм, транспорт и сервис с Средние века. Становление современных форм туристской деятельности и<br>их развитие. | | | | |

| Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | Объем внеаудиторных занятий по видам в часах |
|---|---|---|---|---|
| | Л | ЛР | ПЗ | СРС |
| 3. Правовое регулирование туристской деятельности | 2 | 0 | 2 | 5 |
| Нормативно-правовое регулирование в сфере туризм. Защита прав потребителей. Правила оказания услуг в туризме. Туристские формальности. Общие положения и договорах. Отдельные виды обязательств в туризме. | | | | |
| 4. Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности | 2 | 0 | 2 | 5 |
| Туроператорская и турагентская деятельность. Единый федеральный реестр туроператоров. Проектирование туристских услуг. Права и обязанности туристов и турфирм. Компенсация за непредставление услуги и возмещение убытков туристам. | | | | |
| 5. Сегментирование туристского рынка | 2 | 0 | 6 | 8 |
| Потребности сегментов и возможности туроператора. Сегментирование туристского рынка по: – географическому принципу; – экономическому принципу; – принципу групповых предпочтений; – демографическому принципу; – принципу туристских предпочтений. | | | | |
| 6. Организация транспортного обслуживания в туризме | 2 | 0 | 4 | 5 |
| Транспорт и его роль в туристском бизнесе. Особенности организации транспортных туров. | | | | |
| 7. Безопасность в туристской деятельности | 2 | 0 | 2 | 8 |
| Основные понятия предмета. Туристские риски. Общие подходы по обеспечению личной безопасности туристов. Общие подходы по обеспечению безопасности имущества туристов. Физические и психоэмоциональные факторы в туризме. «Безопасные» и «небезопасные» туристские дестинации. Информационное сопровождение безопасности в туризме РФ. Специфика мер по обеспечению безопасности туристов в разных видах туризма. | | | | |

| Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | Объем внеаудиторных занятий по видам в часах |
|---|---|---|---|---|
| | Л | ЛР | ПЗ | СРС |
| Спортивный и экстремальный туризм: общие вопросы практики обеспечения безопасности. | | | | |
| 8. Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды | 2 | 0 | 2 | 5 |
| Конкуренты. Косвенные конкуренты. Особенности конкурентной борьбы. Типы конкурентов. Анализ конкурентной среды. Оценка сильных и слабых сторон конкурентов. Перспективы возможной конкурентной борьбы. | | | | |
| 9. Определение фокус-группы. Дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристском рынке | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Характеристики выбираемого сегмента. Принципы планирования: причины необходимости дифференциации туров; основания дифференциации туров. | | | | |
| 10. Туристский маршрут: разработка и формирование комплексной туристской услуги | 0 | 0 | 6 | 4 |
| Понятие «турпродукт». Нормативно-правовые основы формирования турпродукта. Сегменты рынка. Разработка туристкого маршрута Туристские услуги, входящие в турпродукт. Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта. Теоретические основы методики разработки турмаршрута. Показатели потребительских свойств турпродукта. Ценообразование и продвижение туристского маршрута/тура. | | | | |
| ИТОГО по 5-му семестру | 16 | 0 | 32 | 54 |
| ИТОГО по дисциплине | 16 | 0 | 32 | 54 |

Тематика примерных практических занятий

| № п.п. | Наименование темы практического (семинарского) занятия |
|---|---|
| 1 | Теоретические основы турдеятельности. Понятийный аппарат туриндустрии и индустрии гостеприимства |
| 2 | История развития туризма в отечественной и зарубежной практиках |
| 3 | Особенности правового регулирования туризма |

| № п.п. | Наименование темы практического (семинарского) занятия |
|---|---|
| 4 | Специфика туроператорской и турагенсткой деятельности |
| 5 | Сегментирования туристического рынка |
| 6 | Актуальные вопросу транспортного обслуживании в туризме. Авиационные перевозки |
| 7 | Безопасность в турбизнесе |
| 8 | Выбор маркетинговой стратегии продвижения туристского предприятия |
| 9 | Формирование портрета потенциального потребителя. Концепция 4Р |
| 10 | Поэтапная разработка туристского маршрута |

## 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 | Мухамедиева С. А. Экономика туризма : учебно-методическии? комплекс для студентов очнои? и заочнои? форм обучения по направлению подготовки 43.03.02 (100400) «туризм», профили подготовки: «технология и организация экскурсионных услуг». Кемерово : КемГИК, 2014. 140 с. | 9 999 |
| **2. Дополнительная литература** | | |
| **2.1. Учебные и научные издания** | | |
| 1 | Барышева Е. С., Мязина Н. Г. Курортология : учебное пособие. Оренбург : ОГУ, 2016. 219 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 | Здоров А. Б. Экономика туризма : учебник для вузов. Москва : Финансы и статистика, 2011. 267 с. 16,66 усл. печ. л. | https://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks163066 | сеть Интернет; авторизованный доступ |
| Дополнительная литература | Ускова Т. В. Туристскии? потенциал территории: оценка, развитие и продвижение. Вологда : ВолНЦ РАН, 2019. 55 с. | https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-158538 | 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 |

| Вид ПО | Наименование ПО |
|---|---|
| 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 «Организация туристской деятельности»**
***Приложение к рабочей программе дисциплины***

**Квалификация выпускника:** «Бакалавр»
**Форма обучения:** Очная

**Курс:** 3 **Семестр**: 5

**Трудоёмкость:**
Кредитов по рабочему учебному плану: 3 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану: 108 ч.

**Форма промежуточной аттестации:**
Зачет: 5 семестр

Пермь 2026

**Фонд оценочных средств** для проведения промежуточной аттестации обучающихся для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация туристской 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 (5-го семестра учебного плана) и разбито на 10 разделов. В каждом разделе предусмотрены аудиторные 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 «Организация туристской 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 виды клиентоориентированных технологий в туризме; методы изучения потребностей и ожиданий потребителей; критерии оценки качества и эффективности применяемых технологий; современные тенденции и инструменты повышения клиентоориентированности. | С | | С | ТВ |
| **Освоенные умения** | | | | |
| **У.1** Уметь анализировать существующие технологии туристского обслуживания и выявлять их недостатки; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий; оценивать ожидаемую эффективность предложенных решений. | С | ОПЗ | С | ПЗ |
| **Приобретенные владения** | | | | |
| **В.1** Владеть навыками анализа клиентоориентированных технологий; методами разработки и обоснования предложений по их совершенствованию; инструментами оценки | | ОПЗ | | КЗ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| эффективности решений с точки зрения удовлетворенности потребителей. | | | | |

*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 зачета, 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 10 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. Понятия туристской деятельности и туристского продукта, классификация и основные свойства услуг. Историческое развитие туризма и обслуживания; понятие и виды клиентоориентированных технологий, их роль в организации туристской деятельности (З.1).

2. Организационные и правовые основы туроператорской и турагентской деятельности. Взаимодействие участников, договорные отношения, туристские формальности и защита потребителей как условия качества клиентоориентированного обслуживания (З.1).

3. Методы изучения потребностей и ожиданий туристов. Сегментирование рынка, формирование портрета потребителя и работа с фокус-группой; использование результатов исследования для дифференциации туристских предложений (З.1).

4. Организация транспортного обслуживания и обеспечение безопасности туристов. Учет потребностей клиентов при выборе перевозки, информировании о рисках и сопровождении; критерии качества обслуживания на этапах путешествия (З.1).

5. Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды. Комплекс маркетинга и продвижение туристского продукта; современные тенденции и инструменты повышения клиентоориентированности, обратная связь и персонализация обслуживания (З.1).

6. Этапы разработки туристского маршрута и формирования комплексной услуги. Потребительские свойства, ценообразование и продвижение тура; критерии оценки качества и эффективности технологий, показатели удовлетворенности потребителей и ожидаемых результатов улучшений (З.1).

**Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:**

1. По предоставленным отзывам и результатам опроса туристов проанализировать обслуживание от обращения до завершения поездки. Выделить потребности и ожидания клиентов, определить недостатки технологии и причины неудовлетворенности. Предложить улучшения, обосновать их связь с выявленными запросами и указать показатели ожидаемого результата (У.1).

2. Для заданного сегмента туристов сопоставить два варианта транспортного обслуживания и программы тура. Оценить их по времени, удобству, информированию, безопасности и соответствию ожиданиям. Выявить недостатки, предложить корректировку технологии обслуживания и рассчитать ожидаемое изменение выбранных показателей по исходным данным кейса (У.1).

3. По предоставленным данным о конкурентах и обращениях клиентов сформировать портрет потребителя и определить основания дифференциации туров. Разработать предложение по персонализации обслуживания и продвижению маршрута. Оценить ожидаемые затраты и изменение показателей качества и удовлетворенности, обозначить ограничения расчета (У.1).

**Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:**

1. Разработать программу исследования запросов и ожиданий клиентов туристской организации: цель, сегмент, анкету, порядок сбора и обработки

данных. По учебному массиву ответов выявить недостатки обслуживания, подготовить обоснованные предложения и систему оценки их эффективности с точки зрения удовлетворенности потребителей (В.1).

2. Выполнить комплексный анализ технологии обслуживания туристской группы: взаимодействие туроператора, турагента и перевозчика, информирование, сопровождение и работа с обращениями. Построить схему процесса, установить проблемные этапы и предложить улучшения. Подготовить план внедрения с ответственными, ресурсами и показателями проверки результатов (В.1).

3. Разработать и защитить проект туристского маршрута для выбранного сегмента. Представить анализ потребностей, программу и состав услуг, транспортное обслуживание, информационное сопровождение и меры безопасности. Обосновать улучшения клиентоориентированных технологий, составить учебную калькуляцию и план продвижения; предложить инструменты оценки удовлетворенности и эффективности решений (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 двухбалльной шкале оценивания «зачтено» / «не зачтено».

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного 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 двухбалльной шкале «зачтено» / «не зачтено». 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» соответствует достижению результатов обучения не ниже удовлетворительного уровня и успешному выполнению предусмотренных заданий; в остальных случаях выставляется «не зачтено».