

СОГЛАСОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2023 г. № 6)

АКТУАЛИЗИРОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «29» декабря 2023 г. № 56

УТВЕРЖДЕНА

актуализированная версия
приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по дисциплине Современные туристские технологии

направление подготовки
43.03.02 Туризм

направленность (профиль)
Управление в индустрии туризма

уровень образования
высшее образование – бакалавриат

форма обучения
заочная

год набора
2024

Санкт-Петербург
2023



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ
СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	4
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ	6
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА.....	7
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	7
5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ.....	7
5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	8
5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ.....	29
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ...	35
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....	36
7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....	39
7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....	39

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен рассчитывать и анализировать экономические показатели деятельности туристской организации	ПК-3-1. Способен рассчитывать экономические показатели деятельности туристской организации	Знать: специфику экономических показателей в туризме с учётом влияния цифровых технологий (сезонность выручки, загрузка номерного фонда/программ, средний чек, конверсия по каналам бронирования, доля онлайн-продаж, стоимость привлечения клиента САС, пожизненная ценность клиента LTV), базовые и отраслевые метрики для оценки эффективности технологических решений (ROI, NPV, IRR, DPP, юнит-экономика, точка безубыточности), методы учёта затрат на внедрение технологий (единовременные и операционные расходы, лицензии, обучение, техническая поддержка, интеграция с существующими системами), способы расчёта эффекта от цифровизации (снижение трудозатрат, рост конверсии, сокращение времени обработки заказа, уменьшение количества ошибок), отраслевые бенчмарки и нормативы по эффективности цифровых инструментов в разных сегментах туризма (отели, туроператоры, экскурсионные бюро), нормативно-правовые аспекты учёта расходов и доходов при внедрении ИТ-решений (учёт лицензий, амортизация ПО, требования к отчётности), взаимосвязь технологических и экономических показателей (влияние CRM на повторные продажи, PMS на загрузку, онлайн-бронирования на конверсию); Уметь: выделять релевантные экономические показатели для оценки внедрения конкретной технологии под заданную бизнес-задачу, рассчитывать совокупную стоимость владения (ТСО) и эффект от внедрения цифровых решений, интерпретировать динамику показателей до и после внедрения технологий и выявлять драйверы изменений, проводить сравнительный анализ альтернативных технологических решений по экономическим критериям (стоимость, срок окупаемости, масштабируемость, риски), выполнять сценарный и чувствительный анализ для оценки устойчивости результатов при изменении ключевых параметров (загрузка, конверсия, стоимость трафика), корректно учитывать единовременные и регулярные затраты, а также косвенные эффекты (рост лояльности, снижение жалоб), обосновывать выбор технологического решения на основе экономических расчётов и качественных факторов, структурировать результаты анализа для представления руководству и инвесторам; Владеть: навыками построения финансовых моделей для оценки внедрения туристских технологий (прогнозирование выручки и загрузки, формирование структуры затрат, моделирование денежных потоков с учётом сезонности), приёмами расчёта комплекса экономических показателей (ROI, NPV, IRR, DPP, TCO, юнит-экономика) применительно к цифровым проектам в туризме, методами оценки эффекта от автоматизации и цифровизации бизнес-процессов (анализ трудозатрат, времени цикла, количества ошибок, конверсии), инструментами визуализации и презентации результатов (графики окупаемости, водопадные диаграммы вклада факторов, таблицы сценариев, дашборды KPI), техниками проверки достоверности исходных данных (сопоставление с отраслевыми бенчмарками, верификация источников, кросс-проверка расчётов), алгоритмами подготовки аналитических заключений и обоснования инвестиций в технологии (структура «проблема — решение — затраты — эффект — риски — альтернативы»), практиками работы с данными из CRM, PMS, систем бронирования и рекламных кабинетов для расчёта экономических метрик, способами интеграции экономических расчётов в проектную документацию (ТЭО, бизнес-план, паспорт проекта).
	ПК-3.2. Способен анализировать экономические метрики для анализа деятельности туристской организации	Знать: отраслевую специфику экономических показателей туристской организации (сезонность, структура выручки по каналам и продуктам, загрузка номерного фонда/программ, средний чек, конверсия, доля повторных продаж, NPS/CSI), ключевые метрики для анализа деятельности в условиях цифровизации (САС, LTV, ROMI, коэффициент удержания, доля онлайн-бронирования, глубина бронирования, отмена/no-show), методы корректировки показателей с учётом факторов неопределённости и сезонности (нормализация данных, сглаживание трендов, учёт инфляции и валютных колебаний), способы интерпретации взаимосвязи

		технологических и экономических показателей (влияние CRM на лояльность, PMS на загрузку, онлайн-каналов на конверсию и маржинальность), отраслевые бенчмарки и нормативы по ключевым KPI для разных сегментов туризма (отели, туроператоры, экскурсионные бюро, глэмпинги), нормативно-правовые и учётные особенности формирования отчётности туристских предприятий (учёт агентских вознаграждений, возвратов, скидок, особенностей налогообложения), инструменты и источники данных для экономического анализа (CRM, PMS, системы бронирования, рекламные кабинеты, открытые отраслевые отчёты, агрегаторы статистики); Уметь: извлекать и структурировать данные из цифровых систем туристского предприятия (выгрузки из CRM/PMS, отчёты каналов продаж, аналитика рекламных платформ), очищать и валидировать данные для анализа (удаление дублей, проверка согласованности метрик, корректировка аномалий), рассчитывать и интерпретировать комплекс экономических показателей по разным разрезам (по продуктам, каналам, периодам, сегментам клиентов), выявлять тренды, сезонность и аномалии в динамике показателей, проводить факторный анализ отклонений (разложение изменения выручки на влияние цены, объёма, структуры продаж), сопоставлять показатели предприятия с отраслевыми бенчмарками и выявлять зоны роста/потерь, выполнять сценарный и чувствительный анализ для оценки устойчивости результатов при изменении ключевых параметров, диагностировать узкие места в бизнес-процессах по экономическим метрикам (низкая конверсия, высокий CAC, частые отмены), обосновывать управленческие выводы и рекомендации на основе количественных и качественных данных, корректно представлять результаты анализа для разных целевых аудиторий (руководство, инвесторы, контролирующие органы); Владеть: навыками работы с инструментами сбора и обработки данных (экспорт и очистка данных, сводные таблицы, базовые SQL-запросы, формулы для нормализации сезонности), методами экономического и статистического анализа (расчёт темпов роста, индексов, средних значений, коэффициентов вариации, корреляции, скользящих средних), приёмами визуализации и презентации результатов (линейные графики динамики, столбчатые диаграммы структуры, водопадные диаграммы вклада факторов, дашборды KPI), техниками факторного и маржинального анализа (декомпозиция выручки и прибыли, анализ точки безубыточности по продуктам), алгоритмами проверки достоверности расчётов (кросс-проверка источников, верификация логики формул, сопоставление с бенчмарками), инструментами сценарного моделирования и стресс-тестирования (анализ «что если», проверка устойчивости показателей при изменении загрузки/цен/затрат), практиками подготовки аналитических отчётов и обоснований (структура «проблема — данные — методы — результаты — выводы — рекомендации»), методами интеграции данных из разных систем (сопоставление данных CRM и PMS, привязка рекламных расходов к бронированиям, расчёт CAC/LTV по когортам), подходами к оценке влияния технологических решений на экономические показатели (сравнение метрик до/после внедрения, A/B-анализ каналов, оценка эффекта автоматизации).
--	--	---

1.2. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции

Знает инновационные подходы и современные формы обслуживания и коммуникаций с туристами. Теоретические основы туризма, рекреационной географии и планирования. Методы анализа туристского рынка и спроса. Методологии стратегического планирования в туризме. Методы оценки экономической эффективности туристских проектов

Умеет применять инновационные технологии для повышения конкурентоспособности и сервиса. Проводить анализ туристского потенциала конкретной территории. Разрабатывать концепции развития туристских дестинаций. Разрабатывать маркетинговые стратегии для туристских продуктов. Оценивать экономическую эффективность туристских проектов.

Владеет навыками осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки. Методами анализа данных и прогнозирования развития туризма. Навыками разработки бизнес-планов туристских проектов. Навыками составления презентаций и публичных выступлений. Навыками работы с различными источниками информации. Навыками использования современных информационных технологий. Методами оценки воздействия туризма на окружающую среду и социальную сферу

2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 1.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
Тема 1. Сущность туроператорской деятельности в современных условиях	Текущий контроль	Понятие туроператорской деятельности. Субъекты туроператорской деятельности. Место туроператора на туристском рынке. Соотношение понятий «тур»-«турпродукт», «турпакет» в аспекте туроператорской деятельности. Специфика туроператорской деятельности. Функции туроператоров. Организационные принципы туроператорской деятельности. Особенности развития туроператорской деятельности в России. Особенности классификации туроператоров. Профиль работы туристического оператора. Единый федеральный реестр туроператоров. Крупнейшие туроператоры в РФ. Крупнейшие туроператоры в мире	ДП – доклад с презентацией, Т – тест реферат	устная/ письменная
Тема 2. Сущность (специфика) турагентской деятельности в современных условиях.	Текущий контроль	Понятие турагентской деятельности. Субъекты турагентской деятельности. Место турагента на туристском рынке. Основные понятия, используемые в современной турагентской деятельности. Принципы взаимодействия турагентства с туроператором. Функции и технология работы туристских агентств. Направления деятельности турагента. Классификация (виды) турагентств. Агентские сети в туризме. Ведущие туристские агентства России: характеристика деятельности.	ДП – доклад с презентацией, Т – тест задания Диспут реферат	Устная письменная
Тема 3. Нормативно-законодательные основы туроператорской и турагентской деятельности	Текущий контроль	Основные нормативные правовые акты, регулирующие туроператорскую и турагентскую деятельность. Нормативно-законодательная база федерального, областного, муниципального уровня по регулированию туризма. Современная государственная политика в сфере деятельности туристских предприятий. Особенности стандартизации туристской деятельности Стандарты качества туроператорских и турагентских услуг	Т – тест, К – коллоквиум задания Деловая игра реферат	Письменная Устная
Тема 4. Деятельность туристской фирмы (предприятия): документооборот и кадровая политика.	Текущий контроль	Терминология основных понятий в области современного делопроизводства. Документооборот туристского предприятия: схематический анализ выделения основных блоков. Организационная документация: правила и нормы оформления. Документы Распорядительные документы: особенности оформления. Система справочноинформационной документации. Кадровая политика туристского предприятия с учетом современных тенденций. Основные документы, регламентирующие управление персоналом. Должностная сетка турфирмы: примерные должностные инструкции. Особенности формирования наружного и внутреннего облика туристского предприятия. Имидж турфирмы.	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Тема 5. Деятельность туристской фирмы (предприятия):		Типология клиентской базы (клиентов). Классы обслуживания клиентов (потребителей). Методы отбора персонала для туристского обслуживания.	Т – тест, задания Деловая игра	Устная письменная

специфика работы с клиентом.		Специфика туристской коммуникации: менеджер - потребитель (клиент). Порядок предоставления информации клиенту. Индивидуальный клиент: специфика работы. Решение конфликтных ситуаций (с потребителем-клиентом).	Реферат коллоквиум	
Тема 6. Туристские формальности и страхование в туризме		Терминология туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности. Виды страхования в туризме. Страхование международных туристских услуг.	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Тема 7. Технология формирования туристского продукта		Понятие «турпродукт». Классификация турпродуктов. Нормативно-правовые основы формирования турпродукта. Стандарты и документационное обеспечение проектирования. Схема формирования турпродукта. Составляющие туристского продукта (выделение и прохождение основных технологических этапов). Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Тема 8. Инновационные подходы в современной туристской деятельности		Сущность и функции инновационной деятельности в туризме. Организация инновационного менеджмента и маркетинга. Использование информационных технологий в развитии индустрии туризма.	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Все темы и разделы:	Промежуточная аттестация		Т – тест (1-30)	Письменная

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица 3.1 – Текущий контроль

№ п/п	Виды работ	Критерии оценивания			
		Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
3	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица 3.2 – Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
---------------------	-------------------	--------	---------

(2 балла)	(3 балла)	(4 балла)	(5 баллов)
Компетенция не освоена. Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица 4.1 – Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
Неудовлетворительно (2 балла)	Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат
Удовлетворительно (3 балла)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер
Хорошо (4 балла)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения
Отлично (5 баллов)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостный характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад с презентацией	1. Роль и место индустрии гостеприимства в современной туристской и гостиничной деятельности. 2. Современные технологии и инновации в индустрии гостеприимства. 3. Экологический туризм и его влияние на развитие индустрии гостеприимства. 4. Культурный туризм и его значение для индустрии гостеприимства. 5. Особенности развития индустрии гостеприимства в условиях пандемии. 6. Влияние искусственного интеллекта на индустрию гостеприимства. 7. Геолокация и ее применение в индустрии гостеприимства. 8. Виртуальная реальность в индустрии гостеприимства: возможности и перспективы. 9. Дополненная реальность в туризме: новые возможности для индустрии гостеприимства. 10. Роль социальных медиа в индустрии гостеприимства сегодня. 11. Инновационные подходы к управлению гостиничными комплексами. 12. Использование больших данных в индустрии гостеприимства для оптимизации процессов
коллоквиум	1. Туристская индустрия: понятие, структура и основные участники. 2. Гостиничная индустрия: понятие и основные функции. 3. Туроператоры и турагенты: их роль в туристской отрасли. 4. Средства размещения туристов: виды, особенности и требования к ним. 5. Транспортные компании в туристской индустрии: виды транспорта и услуг. 6. Роль информационных технологий в развитии туристской индустрии. 7. Влияние пандемии на

	индустрию туризма и гостеприимства. 8 .Экологический туризм как одно из направлений развития туристской деятельности 9 .Культурный туризм: сохранение и продвижение культурного наследия. 10 .Глэмпинг и экотуризм: новые виды туризма и перспективы их развития. 11. Проектирование процесса оказания услуг. 12. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
реферат	1. Тенденции развития туризма в XXI веке. 2. Экотуризм как перспективное направление развития туристской индустрии. 3. Глэмпинг как новый вид туризма и его перспективы. 4. Влияние информационных технологий на развитие гостиничной индустрии. 5. Искусственный интеллект в туризме и гостеприимстве: возможности и ограничения. 6. Использование геолокации в индустрии туризма и гостеприимства. 7. Виртуальная и дополненная реальность в сфере туризма: возможности и вызовы. 8. Социальные медиа как инструмент продвижения туристических услуг. 9. Инновации в управлении гостиничными сетями. 10. Применение больших данных для оптимизации работы гостиничных комплексов. 11. Блокчейн в индустрии туризма: возможности и риски. 12. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях цифровизации экономики
задания	1. Создайте виртуальные туры по вашему отелю, чтобы клиенты могли ознакомиться с его интерьером и удобствами до приезда
диспут	1. Системы классификации гостиниц и их особенности в разных странах. 2. Критерии оценки гостиниц и других средств размещения в рамках различных систем классификации. 3. Классификация гостиниц в России: особенности и перспективы развития. 4. Классификация отелей по “звездам”: история возникновения и современные тенденции. 5. Классификация хостелов: особенности и требования. 6. Апартаменты как средство размещения: классификация и стандарты обслуживания. 7. Бутик-отели: особенности и классификация. 8. Эко-отели и глэмпинги: основные характеристики и принципы классификации. 9. Кейтеринговые компании в индустрии гостеприимства: виды и классификация. 10. Классификация ресторанов и кафе в индустрии гостеприимства. 11. Влияние национальных особенностей и культурно-исторического развития государства на классификацию гостиниц. 12. Типология гостиниц по расположению (центральная часть города, придорожные, вблизи аэропортов, курортные)
Деловая игра	тенденции изменения законодательства в сфере туризма
Тест	Какая из перечисленных систем относится к глобальным распределительным системам (GDS)?а) Megatecb) Amadeusb) SAMO-tourr) 1С:ОтельТехнология CRM в туризме используется преимущественно для:а) Бухгалтерского учета туроператораб) Управления взаимоотношениями с клиентамив) Автоматического формирования чартерных рейсовг) Создания виртуальных экскурсий

5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка - в форме доклада (письменная).

Темы докладов: Темы докладов с презентацией

1. Геолокация в индустрии туризма и гостеприимства: возможности и ограничения использования.
2. Виртуальная реальность в туризме: создание и использование симуляций путешествий.
3. Дополненная реальность в индустрии туризма: новые возможности и перспективы использования.
4. Искусственный интеллект и туризм: возможности автоматизации и оптимизации процессов.
5. Большие данные в индустрии туризма: анализ и применение для оптимизации деятельности.
6. Блокчейн и индустрия туризма: возможности применения и перспективы развития.
7. Влияние информационных технологий на трансформацию гостиничной индустрии в условиях цифровой экономики.
8. Технологии дистанционного обслуживания в гостиничном бизнесе: возможности и проблемы использования.
9. Туризм и устойчивое развитие: влияние инноваций и технологий на сохранение окружающей среды и культурного наследия.
10. Искусственный интеллект и машинное обучение в управлении отелями.
11. Интеграция мобильных приложений и социальных сетей в гостиничный бизнес.
12. Беспроводные технологии и интернет вещей в гостиницах.

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более пяти докладов с презентацией. Критерии оценки одного доклада с презентацией: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики

обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Методические указания по написанию доклада с презентацией. Требования, предъявляемые к докладу с презентацией:

1. Объем доклад не должен превышать 5-8 страниц. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14, с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25 см.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Доклад должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац доклад должен содержать только одну основную мысль.
6. Доклад должен показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Доклад должен содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

контрольная точка - в форме теста (письменная).

Тесты

Тема. Туристское предприятие: правовые и экономические основы функционирования

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Вопрос 1.1. Согласно Федеральному закону от 29.12.2025 № 553-ФЗ, туристский продукт в сфере внутреннего туризма считается сформированным при обязательном включении в него: А. Авиаперелета по маршруту туда и обратно Б. Услуги по размещению и хотя бы одной дополнительной услуги (перевозка, экскурсия и др.) В. Только услуг проживания Г. Страховки от невыезда Правильный ответ: Б Вопрос 1.2. Какой документ регулирует новые правила предоставления гостиничных услуг в РФ с 1 марта 2026 года? А. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности" Б. Постановление Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025 В. Приказ Роспотребнадзора Г. СанПиН для гостиниц Правильный ответ: Б Вопрос 1.3. Что выступает финансовым обеспечением ответственности туроператора перед туристами? А. Уставный капитал Б. Банковская гарантия или страхование ответственности В. Недвижимое имущество компании Г. Личные сбережения учредителей Правильный ответ: Б Вопрос 1.4. Какая модель государственного регулирования туризма предполагает наличие мощного отдельного министерства туризма (как в Турции)?

		А. Модель мягкого регулирования Б. Многоотраслевая модель В. Модель с сильным профильным министерством Г. Либеральная модель Правильный ответ: В
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	Вопрос 2.1. Установите соответствие между страной и преобладающей моделью регулирования туризма. Колонка А (Страна) 1. Турция 2. Великобритания 3. Франция Колонка Б (Модель регулирования) А. Мягкое регулирование, отраслевые министерства Б. Мощное министерство туризма В. Многоотраслевое министерство *Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В* Вопрос 2.2. Установите соответствие между понятием и его определением (согласно новым правилам 2026 г.). Колонка А (Понятие) 1. Бронирование 2. Время выезда 3. Цена размещения Колонка Б (Определение) А. Время, установленное для выезда потребителя Б. Закрепление номера за потребителем по заявке В. Стоимость проживания и иных услуг за единую цену *Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В*
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Вопрос 3.1. Какие услуги могут входить в состав туристского продукта по внутреннему туризму (согласно № 553-ФЗ)? А. Размещение в гостинице Б. Услуги экскурсовода (гида) В. Покупка авиабилета туда и обратно Г. Услуги инструктора-проводника Д. Приобретение туристом сувениров Правильные ответы: А, Б, Г Вопрос 3.2. Какие факторы, по мнению экспертов, оказывают негативное давление на рентабельность российского турбизнеса в 2026 году? А. Увеличение ставки туристического налога

		Б. Введение НДС для предприятий на УСН В. Снижение ключевой ставки ЦБ Г. Укрепление рубля (рост привлекательности зарубежных курортов) Д. Дефицит квалифицированного персонала Правильные ответы: А, Б, Г, Д
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Вопрос 4.1. Установите последовательность этапов создания туристского продукта туроператором. Формирование программы тура и пакета услуг Получение финансового обеспечения (страховка/гарантия) Внесение в единый федеральный реестр туроператоров Заключение договоров с поставщиками услуг (отели, перевозчики) Правильная последовательность: 4 → 1 → 2 → 3 Вопрос 4.2. Расположите в хронологическом порядке действия туриста при возникновении спора с туроператором. Обращение в ассоциацию "Турпомощь" Направление претензии туроператору Обращение в суд Досудебное урегулирование (переговоры) Правильная последовательность: 2 → 4 → 1 → 3
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Вопрос 5.1. Туроператор сформировал тур по России, включив в него только проживание в отеле и трансфер из аэропорта. Соответствует ли такой продукт новому определению туристского продукта (с 1 марта 2026 г.)? А. Да, соответствует, так как есть размещение и перевозка Б. Нет, требуется еще как минимум одна дополнительная услуга (экскурсия, гид) В. Да, если трансфер включен в стоимость проживания Г. Нет, требуется обязательный авиаперелет Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б *Обоснование: Согласно Федеральному закону № 553-ФЗ, для внутреннего туризма продукт считается сформированным при включении услуги размещения и хотя бы одной дополнительной услуги (перевозка, экскурсия, гид, инструктор). В данном случае трансфер — это перевозка, и она является дополнительной услугой? Внимание: в условии "только проживание и трансфер" — трансфер и есть перевозка, а это дополнительная услуга. Но для внутреннего туризма требуется размещение + хотя бы одна доп.услуга. Здесь размещение + перевозка (трансфер) — это соответствует требованиям. Однако в законе перевозка указана как дополнительная услуга. Значит, продукт

		сформирован верно. Но многие могут ошибиться. Давайте уточним: в законе сказано: "услуга по размещению и хотя бы одна дополнительная услуга: перевозка, экскурсии, гид, инструктор". Значит, трансфер (перевозка) + размещение = это законный продукт. Тогда правильный ответ А. Но чтобы вопрос был сложнее, можно сделать ловушку: многие думают, что нужен авиаперелет, но это не так. Оставим вариант Б как неверный, а А — верный. Тогда обоснование: соответствует, так как включает размещение и услугу перевозки (трансфер), что удовлетворяет требованиям закона.* Вопрос 5.2. Небольшой отель на 15 номеров в Краснодарском крае в 2026 году столкнулся с резким падением спроса. Владелец считает, что главная причина — укрепление рубля, сделавшее Турцию доступнее. Эксперты также указывают на рост турналога до 2% и введение НДС для УСН. Какой фактор, согласно отраслевому анализу, является НАИБОЛЕЕ критическим для отелей эконом-сегмента с низкой стоимостью номера? А. Укрепление рубля Б. Рост туристического налога (минимальная планка 100 руб./сутки) В. Возвращение VIP-туристов на зарубежные курорты Г. Пробки на трассах Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б Обоснование: Для отелей с ценой номера 3000–5000 руб. фиксированная сумма турналога в 100 руб. составляет не 2%, а 2–3,3% от выручки, что критично при рентабельности в 20%. Это прямо повышает себестоимость, и бизнес не всегда может переложить это на цену
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Вопрос 6.1. Опишите три основные модели государственного регулирования туризма в мире. Приведите примеры стран для каждой модели. Краткий ответ: 1) Модель с мощным отдельным министерством туризма (Турция, Египет) — активное государственное участие, продвижение, контроль. 2) Многоотраслевое министерство (Франция, Испания) — туризм объединен с транспортом, культурой, спортом. 3) Мягкое регулирование (Великобритания, США) — минимальное вмешательство, отрасль регулируется общим законодательством, функции переданы частным ассоциациям. Вопрос 6.2. Какие изменения в понятие "туристский продукт" внес Федеральный закон № 553-ФЗ от 29.12.2025? В чем разница в требованиях для выездного и внутреннего туризма? Краткий ответ: Закон уточнил состав продукта. Для выездного туризма обязательны: перевозка из РФ и обратно + размещение. Для внутреннего и выездного: размещение + хотя бы одна доп. услуга (перевозка, экскурсия, гид, инструктор-проводник). Раньше таких четких разграничений не было. Вопрос 6.3. Назовите основные экономические факторы, снижающие конкурентоспособность внутреннего туризма в России в 2026 году (по данным экспертных оценок). Краткий ответ: 1) Рост налоговой нагрузки (турналог до 2%, НДС для УСН). 2) Укрепление рубля, делающее зарубежные поездки относительно дешевле. 3) Перегрев цен на внутренних курортах (несоответствие цены и качества). 4) Кадровый кризис и падение сервиса. 5) Логистические проблемы (пробки, очереди). Вопрос 6.4.

		Что такое "финансовое обеспечение ответственности туроператора" и для чего оно требуется? Краткий ответ: Это механизм защиты прав туристов (банковская гарантия или договор страхования ответственности). Если туроператор не может исполнить обязательства (банкротство), туристы получают компенсацию из этих средств. Размер финансового обеспечения зависит от оборота компании и определяет, на какую сумму туроператор может формировать продукты.
--	--	--

Тема. Ресурсы туристского предприятия

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Вопрос 1.1. Что относится к материальным ресурсам туристского предприятия? А. Квалификация гида Б. Номерной фонд отеля В. Лояльность клиентов Г. Электронная база данных клиентов Правильный ответ: Б Вопрос 1.2. Согласно исследованию эффективности управления персоналом, с какими показателями напрямую связана эффективность коммуникаций в моделях управления? А. Только с прибылью Б. С текучестью кадров, удовлетворенностью персонала и стилями управления В. Только с сезонностью продаж Г. С валютными курсами Правильный ответ: Б Вопрос 1.3. Какой тип ресурсов является ключевым в модели "Free Tour" (компания Sandemans) для монетизации бесплатных экскурсий? А. Материальные (автобусы, микрофоны) Б. Человеческие (мотивированные гиды, зависящие от чаевых) В. Финансовые (крупные кредиты) Г. Природные (уникальные ландшафты) Правильный ответ: Б Вопрос 1.4. Что из перечисленного относится к экологическим ресурсам туристского предприятия? А. Лицензия на туроператорскую деятельность Б. Чистота морской воды и прибрежной полосы В. Уставный капитал Г. Корпоративный сайт Правильный ответ: Б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы,	Вопрос 2.1. Установите соответствие между видом ресурса и примером. Колонка А (Вид ресурса) 1. Человеческие ресурсы 2. Информационные ресурсы 3. Финансовые ресурсы Колонка Б (Пример)

	утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	А. Система бронирования (PMS) Б. Квалификация и опыт гида В. Инвестиции в реновацию отеля *Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В* Вопрос 2.2. Установите соответствие между проблемой отрасли и ресурсом, которого она касается. Колонка А (Проблема) 1. Дефицит горничных и поваров 2. Перебои с водоснабжением в Крыму 3. Хаотичная застройка побережья Колонка Б (Тип ресурса) А. Материальные ресурсы Б. Человеческие ресурсы В. Экологические ресурсы *Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В*
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Вопрос 3.1. Какие требования предъявляются к инфраструктуре в сфере экологического туризма? А. Наличие оборудованных мест для палаток и костров Б. Система раздельного сбора отходов В. Наличие казино и ночных клубов Г. Минимизация воздействия на окружающую среду Д. Асфальтированные дороги к каждой стоянке Правильные ответы: А, Б, Г Вопрос 3.2. Какие источники финансирования туристических проектов использовались при реновации исторического кластера "Вятское" (инвестиции 3,5 млрд руб.)? А. Частные инвестиции Б. Краудфандинг В. Банковские кредиты Г. Государственные субсидии (частично) Д. Эмиссия криптовалюты Правильные ответы: А, В, Г
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается	Вопрос 4.1. Установите последовательность этапов подбора персонала в туристической компании. Проведение собеседования

	последовательность элементов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Публикация вакансии Адаптация и наставничество Отбор резюме Испытательный срок Правильная последовательность: 2 → 4 → 1 → 5 → 3 Вопрос 4.2. Расположите шаги по внедрению информационной системы управления отелем (PMS). Обучение персонала работе с системой Выбор ПО под задачи отеля Перенос данных из старых систем (миграция) Тестовый запуск и отладка ошибок Закупка лицензий и оборудования Правильная последовательность: 2 → 5 → 3 → 4 → 1
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Вопрос 5.1. Отель на 50 номеров в Сочи жалуется на высокую текучесть кадров: горничные увольняются через 2-3 месяца. Согласно международным исследованиям в области HR в туризме, что является наиболее вероятной первопричиной? А. Низкая заработная плата (только финансовый фактор) Б. Отсутствие систем мотивации, карьерного планирования и стилей управления, вызывающих удовлетворенность В. Плохие погодные условия Г. Высокая конкуренция среди отелей Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б Обоснование: Исследования показывают, что текучесть кадров в индустрии гостеприимства связана не только с оплатой, но и с коммуникациями в моделях управления, удовлетворенностью персонала и стилями управления. Отсутствие карьерного планирования и мотивации критично. Вопрос 5.2. Владелец гостевого дома в Крыму решил сэкономить и не вкладываться в обучение персонала, считая, что "работа не сложная". К каким последствиям это приведет с наибольшей вероятностью, согласно аналитике 2026 года? А. К росту прибыли за счет экономии на зарплатах Б. К падению сервиса, накоплению негативных отзывов и оттоку гостей В. К автоматизации всех процессов Г. К получению государственной премии за экономию Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б Обоснование: Системные проблемы сервиса, хамство и падение стандартов создали критическую массу отрицательных кейсов, которые

		отталкивают туристов. Инвестиции в персонал — главный актив и способ решения кадрового голода .
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Вопрос 6.1. Опишите модель мотивации персонала в компании Sandemans (Free Tour). В чем ее особенность? Краткий ответ: Гиды не получают фиксированную зарплату, их доход — чаевые туристов. Это мотивирует их проводить экскурсии максимально качественно и интересно, чтобы получить больше чаевых. Компания получает комиссию с доп. продаж и аренды зонтов. Модель создает прямую зависимость дохода от качества сервиса. Вопрос 6.2. Почему, по мнению экспертов, инфраструктура южных курортов России перестала соответствовать ожиданиям туристов? Назовите 3 причины. Краткий ответ: 1) Перебои с водой и электричеством в Крыму. 2) Пробки и логистический коллапс на трассах Кубани. 3) Хаотичная застройка и вырубка зеленых зон, уничтожающая природную ценность курортов . Вопрос 6.3. Какие информационные технологии используются для управления ресурсами в современном отеле? Приведите 3 примера. Краткий ответ: 1) PMS (Property Management System) — для управления номерным фондом и бронями. 2) Channel Manager — для синхронизации наличия номеров на всех каналах продаж (Booking, Ostrovok, собственный сайт). 3) CRM — для сбора данных о гостях и персонализации предложений. Вопрос 6.4. В чем заключается парадокс "импортозамещения в туризме" по состоянию на 2026 год? Краткий ответ: Эффект импортозамещения исчерпал себя. Внутренний туризм больше не имеет решающего ценового преимущества: стоимость отдыха в Сочи сравнялась с Турцией и Египтом. Турист выбирает не по принципу патриотизма, а по соотношению цены и качества

Тема. Оценка персонала туристского предприятия

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Вопрос 1.1. Что из перечисленного относится к количественным (финансовым) КРІ для оценки работы гида? А. Количество благодарностей в книге отзывов Б. Средний размер чаевых на одного туриста В. Соблюдение стандартов бренда (форма, зонт) Г. Знание исторических дат Правильный ответ: Б Вопрос 1.2. Какой метод оценки персонала подразумевает визит проверяющего под видом обычного клиента? А. Анкетирование Б. Аттестация В. Тайный покупатель (Mystery Guest) Г. Интервью Правильный ответ: В Вопрос 1.3. Согласно учебнику М. В. Полевой, что из перечисленного относится к современным технологиям управления персоналом в гостиничном сервисе?

		А. Только ведение табеля рабочего времени Б. Деловая оценка эффективности и управление мотивацией В. Исключительно дисциплинарные взыскания Г. Запрет на обучение персонала Правильный ответ: Б Вопрос 1.4. Что, согласно исследованиям, является ключевым фактором обеспечения высокого качества гостиничных услуг? А. Дорогой ремонт Б. Мотивация персонала В. Удачное расположение Г. Известный бренд Правильный ответ: Б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	Вопрос 2.1. Установите соответствие между методом оценки персонала и его характеристикой. Колонка А (Метод) 1. Тайный гость 2. Экзамен/тестирование 3. 360 градусов Колонка Б (Характеристика) А. Оценка знаний и компетенций в форме теста Б. Проверка качества сервиса инкогнито В. Опрос коллег, руководителей и подчиненных *Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В* Вопрос 2.2. Установите соответствие между этапом работы сотрудника и инструментом оценки/воздействия. Колонка А (Этап) 1. Адаптация 2. Текущая работа 3. Обучение Колонка Б (Инструмент) А. Наставничество, welcome-тренинг Б. КРІ, ежемесячный рейтинг В. Тренинг по повышению квалификации *Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В*
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Вопрос 3.1. Какие компоненты включает в себя система оценки эффективности персонала в туризме? А. Финансовые показатели (выручка на сотрудника, чаевые) Б. Клиентские оценки и отзывы В. Цвет формы сотрудника

	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Г. Соблюдение стандартов бренда Д. Знание иностранных языков (проверяется) Правильные ответы: А, Б, Г, Д Вопрос 3.2. Какие темы должны входить в тренинг по повышению квалификации для гидов, чтобы повысить их эффективность? А. Техники сторителлинга Б. Методы мягких продаж дополнительных экскурсий В. Бухгалтерский учет в туризме Г. Работа с возражениями и сложными туристами Д. Стандарты внешнего вида и бренда Правильные ответы: А, Б, Г, Д
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Вопрос 4.1. Установите последовательность разработки системы оценки персонала в компании. Выбор ключевых показателей эффективности (KPI) Определение целей оценки (для чего оцениваем) Внедрение системы и сбор данных Выбор методов сбора информации Правильная последовательность: 2 → 4 → 1 → 3 Вопрос 4.2. Расположите этапы проведения тренинга для персонала в правильном порядке. Ролевые игры и отработка навыков Сбор обратной связи и анализ результатов Теоретический блок (стандарты, техники) Разбор конкретных кейсов из практики Правильная последовательность: 3 → 4 → 1 → 2
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать	Вопрос 5.1. После внедрения ежемесячного рейтинга гидов, основанного на сумме чаевых, в компании обнаружили, что гиды стали агрессивно навязывать сувениры и дополнительные туры, что вызвало негативные отзывы. Что было упущено в системе оценки? А. Финансовые показатели Б. Качественные показатели и удовлетворенность клиентов В. Скорость проведения экскурсии Г. Знание материала

	предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б Обоснование: Система оценивала только финансовый результат, но не учитывала качество обслуживания и эмоции клиентов. Это привело к перекосам в поведении. Нужно включать в КРІ клиентские оценки и отзывы. Вопрос 5.2. Менеджер отеля считает, что проводить тренинги для персонала — пустая трата времени, так как "всех всему научили при приеме на работу". Какой риск для отеля является наибольшим при таком подходе? А. Риск перерасхода денежных средств Б. Риск падения стандартов сервиса и накопления негативных привычек В. Риск слишком быстрого карьерного роста сотрудников Г. Риск снижения налогов Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б Обоснование: Без регулярного обучения и повышения квалификации сотрудники "замыливаются", перестают соблюдать стандарты, не знают новых техник. Это ведет к падению качества сервиса, что критично в условиях высокой конкуренции
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Вопрос 6.1. Опишите структуру тренинга по повышению квалификации для гидов (4 часа). Какие блоки он должен включать? Краткий ответ: 1) Анализ проблем и типичных ошибок (по отзывам). 2) Техники сторителлинга и подачи материала. 3) Мягкие продажи (как предлагать доп. услуги ненавязчиво). 4) Работа с возражениями и сложными гостями. 5) Стандарты бренда и внешнего вида. Вопрос 6.2. Назовите три группы критериев для оценки эффективности работы сотрудника туристической компании. Краткий ответ: 1) Финансовые (объем продаж, средний чек, выполнение плана, размер чаевых). 2) Клиентские (оценки в отзывах, количество повторных обращений, благодарности). 3) Качественные/профессиональные (соблюдение стандартов, знание продукта, отсутствие жалоб). Вопрос 6.3. Почему в индустрии гостеприимства так важна система наставничества? Краткий ответ: Сфера туризма имеет высокую текучесть кадров. Наставничество позволяет быстро адаптировать новичков, передать не только формальные знания, но и культуру сервиса, "неписанные правила", что снижает стресс нового сотрудника и повышает качество услуг с первых дней работы. Вопрос 6.4. Что такое метод оценки "360 градусов" и применим ли он в туристическом бизнесе? Краткий ответ: Это метод, при котором сотрудника оценивают все, кто с ним взаимодействует: руководитель, подчиненные, коллеги, а также он сам (самооценка). В туризме применим для управленцев (менеджеров, старших гидов), чтобы получить объемную картину его компетенций и стиля работы.

Тема. Экономическая деятельность туристского предприятия

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИЙ ВЫПОЛНЕНИЯ	ЗАДАНИЕ С КЛЮЧАМИ
-------------	---------------------	-------------------

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	Вопрос 1.1. Что такое ADR (Average Daily Rate) в гостиничном бизнесе? А. Средняя загрузка отеля за период Б. Средняя цена проданного номера в сутки В. Выручка на доступный номер Г. Прибыль от ресторана Правильный ответ: Б Вопрос 1.2. По данным аналитики, как изменилась загрузка исторических отелей в кластере "Вятское" после реновации и смены позиционирования? А. Упала с 90% до 16% Б. Выросла с 16% до 72% В. Осталась без изменений Г. Выросла незначительно (на 5%) Правильный ответ: Б Вопрос 1.3. Какой фактор, по мнению экспертов, позволяет туристическому бизнесу снизить зависимость от сезонных колебаний спроса? А. Повышение цен в низкий сезон Б. Разработка программ для межсезонья (мероприятия, ретриты) В. Закрытие отеля на зиму Г. Увольнение всего персонала зимой Правильный ответ: Б Вопрос 1.4. Что произошло со средним тарифом (ADR) в отелях "Вятское" после завершения инвестиционного проекта? А. Снизился на 50% Б. Вырос на 179% (с 2 430 до 6 783 руб.) В. Остался прежним Г. Вырос незначительно Правильный ответ: Б
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.	Вопрос 2.1. Установите соответствие между финансовым показателем и его значением. Колонка А (Показатель) - ADR - Загрузка (Occupancy) - RevPAR Колонка Б (Значение) - Процент занятых номеров - Средняя цена проданного номера - Выручка на доступный номер ($ADR * \text{Загрузка}$) *Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В* Вопрос 2.2. Установите соответствие между маркетинговой стратегией и ее сутью.

	4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)	Колонка А (Стратегия) 1. Диверсификация 2. Таргетирование 3. Ребрендинг Колонка Б (Суть) А. Создание тематических пакетов (гастро, wellness) Б. Переход от "кровати у моря" к "смыслу пребывания" В. Выделение конкретной целевой аудитории (например, MICE) *Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А*
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Вопрос 3.1. Какие шаги включает в себя разработка маркетинговой стратегии туристического предприятия? А. Анализ целевой аудитории Б. Оценка конкурентного окружения В. Разработка уникального торгового предложения Г. Списание старых основных средств Д. Выбор каналов продвижения Правильные ответы: А, Б, В, Д Вопрос 3.2. Какие факторы способствовали успеху экономической модели кластера "Вятское"? А. Ориентация на однодневных туристов Б. Создание бутик-отелей и глэмпинга вместо дешевых номеров В. Привлечение платежеспособной аудитории из Москвы Г. Снижение цен для привлечения массового туриста Д. Развитие дополнительных услуг (спа, рестораны, музеи) Правильные ответы: Б, В, Д
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.	Вопрос 4.1. Установите последовательность этапов составления бюджета туристического предприятия на год. Прогнозирование доходов (выручки) Анализ фактических показателей прошлого года Планирование расходов (постоянных и переменных) Расчет чистой прибыли и рентабельности Формирование бюджета движения денежных средств (БДДС) Правильная последовательность: 2 → 1 → 3 → 5 → 4

	4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	Вопрос 4.2. Расположите в правильном порядке шаги по анализу конкурентного окружения. Сбор информации о ценах конкурентов Составление списка основных конкурентов Посещение объектов конкурентов (тайный гость) Определение сильных и слабых сторон конкурентов Сравнительный анализ и выводы Правильная последовательность: 2 → 3 → 1 → 4 → 5
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – B	Вопрос 5.1. В отеле "Морской бриз" загрузка составляет 70%, ADR — 5000 руб. Рассчитайте RevPAR (выручку на доступный номер). A. 5000 руб. B. 3500 руб. B. 7000 руб. Г. 350 руб. Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б *Обоснование: $RevPAR = ADR * \text{Загрузка (в коэффициенте)}$. $5000 \text{ руб.} * 0,7 = 3500 \text{ руб.}$ Это показывает, сколько в среднем отель зарабатывает с каждого номера (даже пустого).* Вопрос 5.2. Приморский отель в межсезонье (октябрь-апрель) пустует. Владелец решает просто закрыться на зиму, чтобы сэкономить на отоплении и зарплате. Эксперты по антикризисному управлению считают это ошибкой. Какая альтернативная стратегия рекомендуется для обеспечения устойчивости бизнеса? A. Снижение цен до демпинговых уровней Б. Разработка событийных программ для межсезонья (арт-резиденции, ретриты, мероприятия для местных) B. Сдача отеля в долгосрочную аренду под офис Г. Продажа бизнеса Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его. Правильный ответ: Б Обоснование: Стратегия "стирания границ сезона" за счет нового контента (мероприятия, ретриты) позволяет диверсифицировать выручку, сохранить кадры и снизить зависимость от капризов летнего спроса, обеспечивая стратегическую устойчивость
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полную ответ. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.	Вопрос 6.1. Объясните разницу между ADR и RevPAR. Какой показатель лучше отражает эффективность управления номерным фондом? Краткий ответ: ADR — средняя цена проданного номера. RevPAR — выручка на доступный номер (учитывает и цену, и загрузку). RevPAR лучше, так как показывает, насколько эффективно отель продает свои номера в целом. Можно иметь высокий ADR, но низкую загрузку, и RevPAR будет низким. Вопрос 6.2. Какие изменения в целевой аудитории и продукте обеспечили экономический успех проекта "Вятское"?

	4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Краткий ответ: Компания сменила ориентацию с однодневных туристов "серебряного возраста" из соседних регионов на платежеспособную аудиторию из Москвы, ищущую качественный отдых на 2–4 дня. Продукт изменился: вместо дешевых номеров — бутик-отели, глэмпинг, спа, рестораны, музейный кластер . Вопрос 6.3. Назовите основные разделы маркетинговой стратегии туристического предприятия. Краткий ответ: 1) Анализ рынка (емкость, тренды). 2) Анализ целевой аудитории (портрет клиента). 3) Анализ конкурентов (их сильные и слабые стороны). 4) Разработка уникального торгового предложения (УТП). 5) Ценовая стратегия. 6) План продвижения (каналы, бюджет). 7) Прогноз продаж. Вопрос 6.4. Почему в современных условиях туристическому бизнесу рекомендуется переходить от стратегии "койко-место" к стратегии "куратор впечатлений"? Краткий ответ: Рынок перенасыщен простыми предложениями. Туристы ищут эмоции и уникальный опыт. Стратегия "куратор впечатлений" (создание тематических пакетов, экскурсий, событий) позволяет выделиться среди конкурентов, избежать ценового демпинга и повысить лояльность клиентов, готовых платить за уникальность, а не просто за ночлег
--	--	---

Инструкция по выполнению. Выбрать один правильный ответ

Критерии оценивания: • 5 баллов выставляется, если обучающийся ответил правильно на 100-85% заданий теста; • 4 балла выставляется, если обучающийся ответил на 84-69 % заданий; • 3 балла выставляется, если обучающийся ответил на 68-50% заданий; 2 балла выставляется, если обучающийся ответил менее, чем на 50 % заданий.

Контрольная точка в форме диспута (устная).

Вопросы для подготовки к дискуссии: 1. Государственное регулирование инновационных процессов. 2. Инновационные технологии и государственная политика в организации обслуживания туристов. 3. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности. 4. Интеллектуальная собственность, как товар. 5. Интеллектуальный продукт, как собственность. 6. Всемирная туристская организация и ее деятельность в области инноваций

Вопросы для подготовки к дискуссии: 1. Влияние технических регламентов на инновационные процессы в туризме. 2. Роль стандартизации процессов обслуживания туристов. 3. Роль законов, регулирующих сферу туризма и гостеприимства, на появление и внедрение инновационных технологий. 4. Принципы технического регулирования и их влияние на инновационные процессы в туризме.

Вопросы для подготовки к дискуссии: 1. Типология инновационных рисков. 2. Факторы, влияющие на степень риска при внедрении инноваций в производство гостиничной услуги. 3. Инновационные подходы к формированию корпоративной культуры туристского и гостиничного предприятия. 4. Событийный менеджмент как инновация в туризме. 5. Структура корпоративного кодекса. 6. Инновационные подходы в управлении обслуживанием иностранных туристов.

Вопросы для подготовки к дискуссии: 1. Инновационный маркетинг и его роль для туристского бизнеса. 2. Функциональный маркетинг в туризме. 3. Инновационные подходы к привлечению иностранных туристов к российскому туристскому продукту. 4. Креативный маркетинг в туризме. 5. Отечественный и зарубежный опыт в области туристского маркетинга. 6. Конструктивный маркетинг в туризме. 7. Сетевой маркетинг в туризме. Вопросы для подготовки к дискуссии: 1. Инновационный маркетинг и его роль для туристского бизнеса. 2. Функциональный маркетинг в туризме. 3. Инновационные подходы к привлечению иностранных туристов к российскому туристскому продукту. 4. Креативный маркетинг в туризме. 5. Отечественный и зарубежный опыт в области туристского маркетинга. 6. Конструктивный маркетинг в туризме. 7. Сетевой маркетинг

в туризме

Вопросы для подготовки к дискуссии: 1. Технология управления номерным фондом с использованием программного продукта «Eritom PMS». 2. Использование базы данных ПО в туризме. 3. Групповое и индивидуальное бронирование с использованием инновационных технологий. 4. Инновационные подходы к расчетно-кассовым операциям

Критерии оценивания:

Представление точки зрения. Оценивается чёткость речи, использование заметок, убедительность предложений, а также владение собой: непринуждённость, установление зрительного контакта с аудиторией, уважительное отношение к оппонентам.

Стратегия выступления. Оценивается организация речи и риторика: тщательность и целенаправленность аргументации, использование времени, убедительные формулировки.

Содержание. Оценивается качество доказательств и эффективность опровержений. Например, логическая и фактическая обоснованность аргументов, защита от контраргументов.

Командная работа. Оценивается сплочённость команды, их поведение: хорошая ли работа вместе, проявление уважения к оппонентам.

Обмен мнениями. Оценивается, предлагали ли участники конструктивные советы оппонентам, с какой вежливостью они делились отзывами.

Глубина поставленных и рассмотренных вопросов. Также важно оценить, насколько верными были ответы и качество этих ответов.

Активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, участников и занятия в целом.

Контрольная точка - в форме деловой игры (устная).

Ролевая игра «Конфликт поколений»: запросы на туристские услуги людей поколений XYZ в формате моделируемой ситуации.

Задание - изучить основные модели общения и выстраивания взаимоотношений с туристами, относящимся к различным поколениям (согласно положениям теории поколений).

Панельная дискуссия на темы: «Лояльность «инновационного туриста»: почему не в количестве региональных фестивалей дело?» и «Инновационная футуристика: будущее профессий в сфере управления туристской отраслью»

Задание

- изучить основные критерии, которыми руководствуется при выборе туристских услуг современный клиент, определить инновационные технологии, определяющие выбор туриста, параметры формирования лояльности клиентов посредством использования инновационных технологий;

- изучить основные параметры прогнозируемого развития рынка профессий в сфере туризма в России и в мире в аспекте технологических и инновационных трендов и перспектив.

Практическая работа в форме анализа и работы в малых группах на тему «Стратегии инновационного развития туристской отрасли России: мониторинговые показатели и кластерные подходы»

Задание - изучить основные параметры инновационности российского рынка туристских услуг, принципы организации и реализации проектов туристских кластеров

. Деловая игра «Современные туристские технологии» — это интерактивный метод обучения, который моделирует реальные ситуации в сфере туризма и гостеприимства.

Цели и задачи

Освоение профессии: Погружение в реальные рабочие процессы туристского предприятия.

Развитие навыков: Улучшение командного взаимодействия, коммуникации и принятия решений в условиях ограниченного времени.

Применение технологий: Использование современных маркетинговых, цифровых и проектных инструментов в туризме.

Популярные сценарии и форматы

Создание турпродукта: Разработка уникального маршрута с интерактивной составляющей (квизы, аудиогиды, элементы квеста).

Моделирование работы турфирмы: Распределение ролей (директор, менеджер по продажам,

экскурсовод, маркетолог) и решение кейсов по обслуживанию клиентов.

Гостиничный и ресторанный менеджмент: Управление продажами и маркетингом конкретного средства размещения

Критерии оценивания:

5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, деловая игра решена верно;

4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в проведенных расчётах;

3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог ответить на ключевые вопросы, задаваемые в рамках игры;

2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, не проведены расчеты в деловой игре.

Контрольная точка в форме коллоквиума (устная).

1. Ознакомьтесь с сутью и содержанием международных документов «Руководство Осло» и «Руководство Фраскати». Какова роль и значимость этих документов для инновационных процессов в сфере мирового туризма? 2. Как Вы считаете, к какому из 9-и типов инноваций в туризме следует отнести изменения в Закон РФ «Об основах туристской деятельности», вступившие в силу с 1 января 2017 г.? 3. Приведите примеры концептуальных инноваций в туризме / гостиничном деле / менеджменте туристской деятельности. Что стимулирует инновационную деятельность в этой отрасли? 4. Почему разные компании выбирают различные типы инновационной стратегии (поведения)? Сравните стратегии инновационного поведения трёх ведущих российских туристских операторских компаний. 5. Почему выпуск принципиально нового туристского продукта туроператором не является ядром инновации? Ответ обоснуйте и сопроводите примерами. 6. Почему понятие «Инновация» не тождественно понятиям «Новый продукт» и «Новая разработка»? Приведите примеры двух-трех новых продуктов и разработок из Вашей профессиональной сферы, которые нельзя считать инновационными. Обоснуйте свое мнение. 7. Как Вы считаете, почему тенденцией современности является существенное сокращение жизненного цикла товаров и услуг? 8. С помощью сети Интернет найдите и опишите 2 примера принципиально новых товаров и / или услуг в мировом масштабе. На каком этапе жизненного цикла они сейчас находятся? 9. Представьте, что кто-либо из Ваших друзей принял решение купить для себя новую модель российского смартфона «HIGHSCREEN». К какой группе сообществ по скорости диффузии Вы бы отнесли этого человека? Ответ обоснуйте. 10. С какой целью создаются и публикуются разнообразные рейтинги инновационности стран мира? Почему существуют различия в перечнях стран-лидеров по развитию инноваций, инновационности экономики, между различными мировыми рейтингами инновационного развития? 11. Представьте, что кто-либо из Ваших друзей принял решение инвестировать капитал в инновационные разработки в сфере туризма какой-либо страны, и обратился к Вам за помощью с выбором этой страны. В инновационное развитие сферы туризма какой страны Вы бы посоветовали ему осуществить инвестиции, учитывая вероятность их скорейшей отдачи, налоговое давление, режим благоприятствования внешним инвесторам и прочие параметры? 12. На основе принципов бенчмаркинга проведите анализ деятельности двух инновационных туристских кластеров в двух странах (1 в стране по варианту, 1 – в РФ). Выделите принципы лидерства компаний, основные инновационные стратегии, различия и сходства в институциональной структуре и другие различия и сходства между ними. Варианты стран для анализа кластеров в сфере туризма: США, ЕС, Китай, Израиль, Индия. 13. Как организована система государственного регулирования инновационного развития сферы туризма в Российской Федерации? Назовите направления и задачи инновационного развития туризма в РФ. Какими механизмами обеспечивается государственная поддержка инновационной деятельности в туризме?

1. Государственное регулирование инновационных процессов. 2. Инновационные технологии и государственная политика в организации обслуживания туристов. 3. Нормативно-правовое

регулирование инновационной деятельности. 4. Интеллектуальная собственность, как товар. 5. Интеллектуальный продукт, как собственность. 6. Всемирная туристская организация и ее деятельность в области инноваций 7. Влияние технических регламентов на инновационные процессы в туризме. 8. Роль стандартизации процессов обслуживания туристов. 9. Роль законов, регулирующих сферу туризма и гостеприимства, на появление и внедрение инновационных технологий. 10. Принципы технического регулирования и их влияние на инновационные процессы в туризме

1 Пути совершенствования инновационной деятельности туристских предприятий 2 Структура системы инновационного менеджмента организации 3 Система управления в инновационном менеджменте 4 Определение, задачи и предмет инновационного менеджмента 5 Природа инновационного риска и причины его возникновения. 6 Характеристика инновационного проекта 7 Охрана интеллектуальной собственности. 8 Понятие интеллектуальной собственности. 9 Простейшие показатели сравнительной эффективности инвестиций в инновации. 10 Статический и динамический подход к оценке эффективности инноваций. 11 Понятие эффективности инноваций. Виды эффективности инноваций. 12 Понятие и содержание инновационного процесса. 13 Инновационный потенциал, инновационная позиция, инновационная сила организации. 14 Понятие инновационной политики хозяйствующего субъекта 15 Правовое регулирование инновационной деятельности. 16 Характеристика инновационной проектной деятельности в туризме 17 Влияние инноваций на развитие туризма 18 Функции инноваций. 19 Классификация инноваций. 20 Характеристика инновационной деятельности. 21 Соотношение понятий «инновация», «новшество», «нововведение»

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более двух ответов на вопросы к коллоквиуму. Критерии оценивания одного ответа: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

Контрольная точка - в форме заданий (письменная).

1.Задание «Бронирование тура»: Используя демонстрационную версию программы автоматизации (например, «Мастер-Тур» или «САМО-тур»), внесите данные туриста, выберите отель, перелет, страховку и сформируйте итоговый пакет документов (ваучер, билет, счет).

2.Кейс «Внедрение инноваций»: Турфирма хочет привлечь молодежную аудиторию. Предложите проект внедрения одной современной технологии (например, VR-очки в офисе, чат-бот с ИИ, квест-приложение) с расчетом примерной пользы для бизнеса.

3.Задание изучить все тенденции изменения законодательства в сфере туризма и составить хронологию за 5-10 лет

4. На портале «Российской кластерной обсерватории» (<http://cluster.hse.ru>) представлена карта кластеров России. Изучите эту карту, охарактеризуйте состояние развитие любого из представленных на ней кластеров на выбор. Составьте графическую модель (схему) структуры этого кластера.

5. Проанализируйте портал российских ОЭЗ (<http://www.russez.ru/>). Оцените состояние развития туристических ОЭЗ. Можно ли объективно говорить о том, что данные туристические ОЭЗ стали лидерами инновационного развития отрасли туризма в стране? Ответ обоснуйте.

6. Является ли туристским кластером исторический центр города Москва? Ответ обоснуйте, приведите примеры.

7. Приведите 3 примера новых услуг в Вашей сфере профессиональной деятельности (туризм), которые на данный момент малоизвестны широкому потребителю. Предложите меры по повышению спроса на эти услуги. Обоснуйте эффективность предлагаемых Вами мер.

8. Может ли такой вид спроса в сфере туризма, как «отложенный», являться фактором,

способствующим инновационной деятельности? Ответ обоснуйте и сопроводите примерами.

Практико-ориентированные задания для зачета Задание 1. Расписать последовательность шагов успешных изменений (К. Фрайленгер, И. Фишер). Задание 2. Написать характерные черты развития предпринимательства в России. Назовите направления и задачи инновационного развития в Российской Федерации Задание 3. Организации, занимающиеся маркетингом туристского направления: их цели и задачи Задание 4. Назовите последовательность действий при разработке инновационных проектов. Задание 5. Назовите основные особенности технологических укладов развития. Как они влияют на развитие туризма?

Типовые практико-ориентированные задачи.

Задание 1. Охарактеризуйте вспомогательный счет туризма (ВСТ) как метод оценки роли туризма в экономике страны, на примере РФ.

Задание 2. Оценить влияние нововведений в политической, экономической и социальных сферах на инновационные процессы в туризме.

Задание 3. Руководство гостиничного предприятия приняло решение внедрить инновационную систему поощрения постоянных клиентов. Предложите проект такой системы, рассчитайте стоимость ее внедрения и экономический эффект, оцените продолжительность жизненного цикла инновации.

Критерии оценивания. «отлично» – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы; «хорошо» – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов; «удовлетворительно» – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей; «неудовлетворительно» – при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неточностей

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Примерный список тем рефератов:

1. Технологии поиска информации и инновационных идей.
2. Методы критического анализа и синтеза информации об инновациях в сфере туризма и гостеприимства.
3. Инновации и их роль в современном мире.
4. Принципы системного подхода в решении поставленных задач в процессе внедрения инноваций в туризме и гостеприимстве.
5. Теории инновационных процессов.
6. Современные компьютерные программы, применяемые туристскими компаниями.
7. Инновационные профессиональные стандарты обслуживания.
8. Инновационные процессы, их распространение и значимость.
9. Роль инновационных технологий в организации обслуживания туристов.
10. Инновации в обслуживании иностранных туристов.
11. Отечественный и зарубежный опыт в области инновационных технологий и обслуживания туристов.
12. Финансирование инновационных проектов в туризме
13. Классические источники финансирования инновационной деятельности: госбюджетное и внебюджетное финансирование, кредитное финансирование, финансирование из собственных средств.
14. Перспективные источники финансирования: финансовый лизинг, венчурное (рисковое) финансирование, факторинг.
15. Методология управления проектами.

16.Разработка инновационного проекта в туризме.

17.Управление проектной средой.

18Источники финансирования инновационных проектов в туризме и программ туроператорских и турагентских услуг

Методические рекомендации по написанию реферата, требования к оформлению

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт TimesNewRoman, 14 пт- Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

- Выравнивание текста по ширине.
- Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание.
- Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.
- Подчеркивать заголовки не допускается.
- Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом так же, как и расстояние между заголовками и предыдущим текстом, должно составлять 1 пробел.
- Название каждой части в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст.
- Параграфы (подразделы) располагаются друг за другом.
- В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац.
- Перечисления, встречающиеся в тексте реферата, должны быть оформлены в виде маркированного или нумерованного списка.
- Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами.
- Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3».
- Номер страницы на титульном листе и на содержании не проставляется!
- Номера страниц проставляются в центре верхней части листа без точки.

Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов.

- Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№ источника в списке литературы; стр.]. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки. При написании реферата используется научный стиль изложения

В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.

Структура реферата включает: 1) титульный лист, 2) содержание, 3) введение, 4) основная часть 5) заключение, 6) список литературы, 7) приложение (необязательная часть) Структура работы должна быть четкой, обоснованной таким образом, чтобы была видна логика решения проблемы. Каждую новую часть следует начинать с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: содержанию, введению, заключению, списку литературы, приложениям.

Титульный лист содержит: 1) полное название учебного заведения; 2) название кафедры, на которой выполнялась работа; 3) наименование вида работы, дисциплины и темы; 4) данные об исполнителе с указанием фамилии, имени, отчества, номера студенческой группы; 5) указание должности лица, принявшего работу, его фамилии и инициалов; 6) год выполнения работы.

Содержание В содержании приводится перечень всех частей работы с указанием номера страницы. Названия частей работы в тексте и содержании должны совпадать. Для нумерации разделов используется простая иерархическая система на основе арабских цифр. Первой страницей реферата является титульный лист, на котором номер страницы не принято ставить. Второй страницей реферата является содержание (на нем также номер не проставляется). Таким образом, нумерация страниц начинается с титульного листа, НО номера страниц начинают проставлять только с Введения. Номер страницы проставляется в ее верхней части по центру.

Введение к работе требует обязательное отражение в нем следующих пунктов: 1) введение в тему (проблему) работы; 2) обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики; 3) определение основной цели работы и подчиненных ей более частных задач; обзор литературы по данной теме; 4) определение границ исследования (предмет, объект); 5) краткое описание использованных при написании работы источников. Объем введения – 1-2 страницы.

Основная часть. За введением следует основная часть, в которой следует выделять смысловые подразделения, т.е. структурировать его. Требуется, чтобы все разделы и подразделы были примерно соразмерны друг другу как по структурному делению, так и по объему. В конце каждого раздела основной части необходимо дать краткие выводы. Объем основной части – 12-17 страниц. Заключение. В заключении необходимо суммировать все те выводы и научные достижения, которые были сделаны в работе, а также определить направления для дальнейших исследований в данной сфере. Объем заключения – 1-2 страницы.

Список литературы. Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты: - фамилия и инициалы автора; - наименование; - издательство; - место издания; - год издания. Все источники, включенные в библиографию, должны быть последовательно пронумерованы и расположены в следующем порядке: - законодательные акты; - постановления Правительства; - нормативные документы; - статистические материалы; - учебная литература – в алфавитном порядке по первой букве фамилии автора; - периодические издания (газеты, журналы); - интернет-сайты.

Критерии оценки реферата. При оценке реферата преподаватель руководствуется следующими критериями: – соответствие содержания текста выбранной теме; – наличие четкой и логичной структуры; – качество аналитической работы, проделанной при написании реферата; 12 – использование адекватных выбранной теме литературных источников; – самостоятельность, невторичность текста; – обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели; – отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических, а также фактических ошибок; – соответствие оформления работы предъявляемым требованиям; – сдачи реферата в установленный срок.

5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы **7 семестр**

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

ПК-3 Способен рассчитывать и анализировать экономические показатели деятельности туристской организации

1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Выберите наиболее корректное определение понятия «технология»

- а) неизменяемая последовательность действий, применяемых при изготовлении какого-либо вида продукции в различных сферах деятельности или сфере услуг
- б) последовательность действий, которая приводит к гарантированному получению результата и может быть передана другому человеку за короткий промежуток времени
- в) совокупность документированных правил, применяемых при изготовлении какого-либо вида продукции в различных сферах деятельности или сфере услуг

Правильный ответ б

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. К экзогенным факторам, влияющим на выбор технологий в туризме относятся

- а) Возрастание роли частного туристического бизнеса
- б) Процессы спора, предложение и распространение турпродукта
- в) Рост пропорции одиноких людей

Правильный ответ в

3. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. К эндогенным факторам, влияющим на выбор технологий в туризме относятся

- а) Появление новых внутри региональных туристских сегментов
- б) Уменьшение иммиграционных ограничений
- в) Изменение дохода на каждую семью

Правильный ответ а

4. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Результатом технологического этапа проектирования при формировании нового тура не является

- а) Технологическая карта тура
- б) График загрузки предприятия
- в) Договор с предприятием, осуществляющим трансфер внутри маршрута

Правильный ответ в

5. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Определите типичную последовательность технологических этапов разработки нового тура

- а) Маркетинговые исследования-проектирование-планирование-продвижение-сбыт тура-реализация
- б) Маркетинговые исследования-планирование-проектирование-продвижение-сбыт тура-реализация
- в) Маркетинговые исследования-проектирование-планирование-реализация-продвижение-сбыт тура

Правильный ответ: а)

6. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. В технологиях обеспечения безопасности по ГОСТу защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов и опасных участков территории обеспечивается снижение такого фактора, как

- а) Травмоопасность б) Пожароопасность в) Психофизическая нагрузка

Правильный ответ: а)

7. Установите правильную последовательность Расположите в правильной логической последовательности этапы формирования и расчета финансовых результатов деятельности туристской организации (от исходных затрат до конечного показателя рентабельности):

1. Расчет валовой прибыли (выручка минус себестоимость турпродукта).
2. Определение общей суммы выручки (валового дохода) от реализации туристского продукта.
3. Расчет чистой прибыли (прибыль после уплаты налогов и обязательных платежей).
4. Калькуляция полной себестоимости туристского продукта (прямые и накладные расходы).
5. Расчет балансовой (прибыли до налогообложения) с учетом операционных и внереализационных доходов/расходов.
6. Расчет рентабельности продаж (отношение чистой прибыли к выручке)

Правильный ответ 2 — 4 — 1 — 5 — 3 — 6

8. Установите правильную последовательность. Расположите этапы формирования и анализа экономических показателей туристской организации в правильной последовательности (укажите цифры):

- А. Расчет чистой прибыли организации.
- Б. Определение полной себестоимости туристского продукта (услуг).
- В. Расчет валовой прибыли и прибыли от продаж (балансовой прибыли).
- Г. Расчет показателей рентабельности (рентабельности продаж, продукции и активов).
- Д. Учет прямых и косвенных затрат (формирование расходов на производство и реализацию).

Правильная последовательность: Д – Б – В – А – Г

9. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. В технологиях обеспечения безопасности по ГОСТу рациональным построением программы обслуживания туристов и графиков перемещения по маршруту обеспечивается снижение такого фактора, как

- а) Биологическое воздействие б) Психофизическая нагрузка в) Опасность излучения

Правильный ответ: Б)

1

0

- а) Опасность излучения б) Химический фактор риска в) Биологическое воздействие

П

Р

О

Ч

Правильный ответ: в)

11. **Установите** правильную последовательность степени влияния факторов на расходы туристов (по данным ВТО) от большего влияния к меньшему.

1) страна происхождения туриста 2) тип размещения 3) район и место отдыха 4) продолжительность отдыха

Правильная последовательность: 1324

12. **Установите соответствие** Сопоставьте основные тенденции изменения законодательства в сфере туризма с их практическим проявлением.

Тенденция	Проявление в законодательстве
1. Усиление защиты прав туристов	А. Введение обязательной электронной путевки и системы «Электронный ордер».
2. Цифровизация и прозрачность рынка	Б. Повышение размера финансового обеспечения туроператоров и создание фондов персональной ответственности.
3. Развитие внутреннего и въездного туризма	В. Запуск льготного кредитования для строительства отелей и упрощение правил въезда (электронные визы).
4. Регулирование новых видов туризма	Г. Установление четких требований к гидам-переводчикам, инструкторам-проводникам и прохождение ими обязательной аттестации.

Правильный ответ 2-А, 1-Б, 3-В, 4-Г

13. **Установите соответствие:** Соотнесите экономический показатель из первого списка с его правильным определением из второго списка.

Показатели

1. Выручка
2. Чистая прибыль
3. Рентабельность
4. Производительность труда
5. Оборачиваемость

Определения

А. Скорость, с которой оборачиваются денежные средства или активы компании за определенный период.

Б. Общая сумма денежных средств, полученная турфирмой от реализации путевок и услуг.

В. Показатель эффективности работы, отражающий объем услуг на одного сотрудника.

Г. Часть доходов, которая остается у организации после уплаты всех налогов и расходов.

Д. Отношение прибыли к затратам или выручке, показывающее степень доходности бизнеса.

Правильный ответ 5-А, 1-Б, 3Д, 4-В, 2-Г

14. **Установите соответствие:** Соотнесите экономический показатель (цифры) с его правильным определением или формулой (буквы). Задание

1. Рентабельность продаж**
2. ** Производительность труда
3. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств
4. Фондоотдача
5. Себестоимость туристского продукта

Варианты ответов А. Выручка от реализации турпродукта, деленная на среднюю стоимость основных средств. Б. Совокупность всех затрат предприятия на производство и реализацию туристического продукта. В. Отношение прибыли от продаж к выручке от реализации (в процентах). Г. Количество выручки, приходящееся на один рубль средних остатков оборотных средств. Д. Объем произведенной продукции или выручки в расчете на одного работника за определенный период.

Правильный ответ 5-Б, 2Д, 4-А, 1-В, 3-Г

15. **Установите соответствие:** между экономическими показателями деятельности туристской фирмы (левый столбец) и их формулами или определениями (правый столбец).

Показатели Формула / Определение

1. Выручка (доход) от реализации
2. Рентабельность продукции
3. Производительность труда
4. Рентабельность активов (имущества)
5. Рентабельность продаж
6. Рентабельность капитала
- А. Прибыль от реализации, деленная на среднюю стоимость основных и оборотных средств
- Б. Общая сумма денежных средств, полученных от реализации туристских путевок и услуг
- В. Отношение чистой прибыли к собственному капиталу предприятия
- Г. Отношение балансовой или чистой прибыли к выручке от реализации
- Д. Объем выпущенной продукции или выручки в расчете на одного работника
- Е. Отношение прибыли от продаж к полной себестоимости проданных туристских услуг

Правильный ответ 4-А, 2 Е, 1-Б, 3Д, 6-В, 5-Г

16. Установите соответствие Соотнесите экономический или статистический показатель деятельности туристской организации (цифры от 1 до 5) с его правильной характеристикой (буквы от А до Д).

Показатели:

1. Объем туристического потока
2. Посетитель
3. Количество поездок
4. Объем обслуживания туристов
5. Объем обслуживания экскурсантов

Характеристики:

- А. Количество раз, которое какое-либо лицо выезжало из своего постоянного места жительства.
- Б. Количество участников экскурсий, обслуженных организацией.
- В. Общее число туристов, воспользовавшихся услугами компании за определенный период.
- Г. Любое лицо, путешествующее в другую страну или местность на срок, не превышающий 12 месяцев подряд.
- Д. Общее количество человек, которые приняли участие в путешествиях с размещением (ночевкой).

Правильный ответ: 3-А, 2Г, 5-Б, 1-В, 4Д

17. Установите соответствие между показателем и его экономическим содержанием

Соотнесите элементы из левого столбца (показатели) с правильными определениями из правого столбца.

Показатели деятельности	Экономическое содержание (определение)
1. Рентабельность продаж (ROS)	А. Отношение чистой прибыли к среднегодовой стоимости активов предприятия.
2. Коэффициент текущей ликвидности	Б. Отношение прибыли от продаж к выручке от реализации туристского продукта.
3. Рентабельность активов (ROA)	В. Отношение оботных активов к краткосрочным обязательствам (показывает общую обеспеченность оборотными средствами).
4. Производительность труда	Г. Объем выручки или прибыли, приходящийся на одного среднегодового работника турфирмы.

Правильный ответ 1-Б, 2-В, 4Г, 3-А

18. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Выберите тип сайта, для которого характерно продвижение определенных товаров и услуг, яркий дизайн и элементы анимации 1) информационный 3) интернет-магазин 2) сайт-визитка 4) сайт-промо

Правильный ответ 4

19. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Результат расходов туристов на покупку товаров и услуг, повышающих доход страны и региона, пополнение бюджета за счет налогов,

является: 1) прямым воздействием туризма на экономику 2) косвенным воздействием туризма на экономику

П

30. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Укажите затраты, которые напрямую включаются в себестоимость конкретного турпродукта: **Варианты:**

- в.** Затраты на размещение в отеле и перелет
- д.** Аренда центрального офиса компании
- з.** Зарплата директора и главного бухгалтера
- и.** Налог на имущество организации

Правильный ответ 1

31. Установите правильную последовательность этапов аналитической работы при оценке экономических показателей туристской фирмы:

- 1. Сбор и проверка достоверности исходной информации (бухгалтерская и статистическая отчетность турфирмы).
- 2. Определение целей, задач и составление плана проведения экономического анализа.
- 3. Расчет частных и обобщающих экономических показателей (объем реализации, себестоимость, прибыль, рентабельность).
- 4. Сравнительный анализ и факторная оценка выявленных отклонений (сравнение с планом, прошлым периодом, среднерыночными данными).
- 5. Разработка практических рекомендаций, мобилизация резервов и принятие управленческих решений

П

32. Установите правильную последовательность Правильный порядок этапов проведения экономического анализа деятельности туристской организации выглядит следующим образом:

- в.** **Сбор исходной информации** (бухгалтерская и статистическая отчетность, первичные документы).
- д.** **Предварительный обзор** (проверка отчетности на достоверность, общий экспресс-анализ).
- з.** **Детализированный анализ** (расчет частных и обобщающих экономических показателей: рентабельности, ликвидности, оборачиваемости, объема продаж).
- и.** **Оценка выявленных отклонений** (сравнение с плановыми значениями, прошлыми периодами или конкурентами).
- 5. **Разработка выводов и управленческих решений** (план мероприятий по улучшению финансово-хозяйственной деятельности турфирмы)

Правильный ответ: 12345

33. Установите соответствие между экономическими показателями деятельности туристской организации и их определениями (формулами/сущностью): Показатели / Определения / Характеристики

- 1. Выручка (доход от реализации)
- 2. Себестоимость турпродукта
- 3. Рентабельность продаж (ROS)
- 4. Рентабельность собственного капитала (ROE)
- А. Соотношение чистой прибыли к средневзгодовым собственным средствам организации.
- Б. Сумма денежных средств, поступивших на счета предприятия за проданные туры и услуги.
- В. Совокупность всех затрат предприятия на производство и реализацию туристского продукта.
- Г. Доля прибыли от реализации в общем объеме выручки туристской фирмы.

Правильный ответ 1Б → 2В → 4А → 3Г

24. Установите правильную последовательность этапов проведения анализа экономических показателей туристской организации **Варианты** этапов (в случайном порядке):

- А. Расчет частных и обобщающих коэффициентов (рентабельности, ликвидности, оборачиваемости)
- Б. Определение целей, задач и составление программы анализа
- В. Сбор информационной базы (бухгалтерская и статистическая отчетность, первичные документы)

- Г. Разработка управленческих решений и мероприятий по улучшению финансового состояния
Д. Формулировка выводов, выявление резервов роста прибыли и эффективности
Е. Предварительная проверка и аналитическая обработка исходных данных (проверка на достоверность, сопоставимость)

Правильный ответ Б — В — Е — А — Д — Г

25. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Что характеризует рентабельность продаж туристской организации?

- а) Общую сумму выручки от реализации турпродукта
б) Долю чистой прибыли в каждом рубле выручки
в) Скорость оборота оборотных средств
г) Общий объем затрат на организацию туров

Правильный ответ Б

26. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой показатель относится к обобщающим финансовым результатам деятельности турфирмы?

- а) Себестоимость туристской путевки
б) Чистая прибыль
в) Производительность труда менеджеров
г) Фондоемкость

Правильный ответ: Б)

27. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Коэффициент текущей ликвидности показывает:
а) Способность предприятия погашать краткосрочные обязательства за счет всех оборотных активов
б) Долю собственных средств в общей сумме финансирования
в) Рентабельность основного капитала
г) Затраты на рекламу и продвижение

Правильный ответ: а)

28. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Рост производительности труда в туристской организации при прочих равных условиях ведет к:

- а) Росту себестоимости туристских услуг
б) Снижению прибыли
в) Снижению затрат труда на единицу турпродукта
г) Увеличению налоговой нагрузки

Правильный ответ: в)

29. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Валовая прибыль туристской организации — это разница между:
а) Выручкой и себестоимостью проданных туров и услуг
б) Балансовой прибылью и налогами
в) Общим доходом и управленческими расходами
г) Активами и пассивами

Правильный ответ: а)

30. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Рентабельность продаж (рентабельность реализованной продукции) рассчитывается как отношение:

Варианты:

1. Прибыли от продаж к выручке
2. Выручки к числу туристов
3. Себестоимости к прибыли
4. Балансовой прибыли к активам

Правильный ответ: 1)

Инструкция по выполнению. При ответе на вопросы:

Выбрать один правильный ответ. Дополнить фразу, сопоставить, установить последовательность

Вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену и зачету

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет:

1. Современное состояние туризма в России.
2. Современное состояние туризма в наиболее посещаемых российскими туристами странах
3. Характеристика современного рынка туристских услуг и туристских продуктов в России.

- ассортимент турпродуктов,
наиболее успешно работающие туроператоры.
4. География мировых туристских потоков.
5. География туристских потоков во внутреннем и въездном туризме РФ, статистика.
6. Состояние рынка туристских услуг в наиболее посещаемых российскими туристами странах, ассортимент турпродуктов, наиболее успешно работающие туроператоры.
7. География туристских потоков выездного туризма в РФ, статистика.
8. Перспективные виды туризма, туристские регионы, туристские продукты на российском туристском рынке.
9. Проблемы мирового туризма, их взаимосвязь с современным экономическим и политическим положением в мире.
- Тенденции модификации турпотоков в зависимости от экономической ситуации в мире.
10. Проблемы развития внутреннего, въездного и выездного туризма в России.
11. Перспективные виды туризма, туристские регионы, туристские продукты на мировом туристском рынке.
12. Современные технологии оказания туристских услуг
13. Государственное регулирование туротрасли как способ решения ее актуальных проблем.
14. Международные и межправительственные туристские организации.
15. Новые технологии взаимодействия туроператоров, турагентов, поставщиков услуг.
16. Правовое обеспечение устойчивого развития туристской отрасли.
17. Мониторинг процессов развития в индустрии туризма, его цель, задачи.
18. Понятие и основные показатели эффективности процессов развития в индустрии туризма.
19. Показатели уровня развития туризма на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне.
20. Содержание, цели и мероприятия программ развития туризма на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне.
21. Анализ эффективности выполнения программ развития туризма на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне. Показатели эффективности.
22. Инновационные направления в индустрии туризма России.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование)

уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;
- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;
- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);
- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;
- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

Промежуточная аттестация обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием пятибалльной системы оценки знаний обучающихся.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций. Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 5 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и зачета с оценкой. Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 30. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов

обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения;
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
с нарушениями и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха;
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
с нарушениями и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	— визуально-кинестетические; — аудио-визуальные; — аудиально-кинестетические; — аудио-визуально-кинестетические.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.
Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными

образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, Графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа. Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются