

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра "Сервис, туризм и торговое дело"

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.02.2 Технология и организация операторских и агентских услуг

Направление подготовки/специальность: 43.03.02 - Туризм

Профиль/направленность/специализация: Организация и управление предприятиями индустрии туризма и гостиничного хозяйства

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2020

**Авторы программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 516).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Сервис, туризм и торговое дело" «12» января 2021 г. Протокол № 5

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «20» января 2021 г. № 5.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	24
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	25
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	26

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Формирует туристский продукт на основе современных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
- С Проведение экскурсий - С/01.6 Разработка экскурсий - С/02.6 Проведение экскурсий	ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Заочная (семестр)						
		2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8

1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности"		+							+					
2	Анимация в индустрии туризма				+							+			
3	Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса			+							+				
4	Сервисная практика						+							+	
5	Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности		+							+					
6	Технология делового общения в индустрии гостеприимства			+							+				
7	Технология и организация туристской деятельности и гостиничного хозяйства	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8	Транспортное обслуживание туристов						+							+	

ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения									
		Очная (семестр)					Заочная (семестр)				
		3	4	5	7	8	3	4	5	7	8
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности"	+					+				
2	Анимация в индустрии туризма			+					+		
3	Интернет технологии и реклама в индустрии гостеприимства					+					+

4	Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса		+					+			
5	Сервисная практика				+					+	
6	Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности	+						+			
7	Технология делового общения в индустрии гостеприимства		+					+			

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технология и организация операторских и агентских услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм.

Дисциплина «Технология и организация операторских и агентских услуг» изучается в 3 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 7 з.е.

Очная: 7 з.е.

Заочная: 7 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>252</b>	<b>252</b>
Контактная работа	104	16
Лекции (Лекции)	52	8
Практические (Практ. раб.)	52	8
Самостоятельная работа (СР)	112	227
Экзамен	36	9

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
3 семестр								
1	Введение в предмет. Туризм как объект управления.	8	1	8	1	12	24	Опрос; Выполнение практических заданий

2	Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности	6	1	6	1	12	29	Собеседование; Выполнение практических заданий
3	Организация и управление туристской фирмой	8	1	8	1	16	29	Опрос
4	Туристский рынок	6	1	6	1	20	29	Опрос; Защита проекта
5	Безопасность в туризме	6	1	6	1	16	29	Собеседование; Опрос; Выполнение практических заданий
6	Туристские формальности	6	1	6	1	12	29	Опрос; Тестирование; Выполнение практических заданий
7	Технология разработки туристского продукта и обслуживания туристов	6	1	6	1	12	29	Опрос; Выполнение практических заданий
8	Ценообразование в туризме	6	1	6	1	12	29	Собеседование; Тестирование

## **Тема 1. Введение в предмет. Туризм как объект управления. (ПК-2)**

### **Лекция.**

Предмет, задачи, структура курса «Технология и организация операторских и агентских услуг Модуль1». Значение предмета для формирования общей культуры и навыков работы в сфере управления на различных территориальных уровнях: государственном; региональном, муниципальном и отдельного туристского предприятия. Значение туризма в экономике стран и регионов мира.

### **Практическое занятие.**

1. Туроператорская и турагентская деятельность: сущность и место в туристском комплексе.
2. Функции туристской организации.
3. Классификация, свойства туристских услуг. Особенность туристской деятельности как объекта управления.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Каковы свойства туризма как объекта управления?
2. Классификация туристских организаций (общественные и коммерческие).
3. Каковы цели, задачи и миссия туристской организации?
4. Раскрыть значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.
5. Классификация туризма.
6. Раскрыть основные функции менеджмента в туризме.

## **Тема 2. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности (ПК-4)**

### **Лекция.**

Управление туристской деятельностью в РФ: структура управления, цели, методы, принципы, влияние на динамику развития туристского рынка Российской Федерации. Коммерческие и общественные туристские организации: сущность, цели и задачи деятельности.

### **Практическое занятие.**

Законодательные и нормативно-правовые документы в регулировании туристской деятельности на территории Российской Федерации.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Сущность организации деятельности как функции менеджмента в туризме.
2. Планирование деятельности как функция менеджмента в туризме.
3. Мотивация как функция менеджмента в туризме: сущность, классификация.
4. Мотивация трудовых отношений: функции, принципы, методы
5. В чем особенность мотивации потребителей в туризме?
6. Контроль как функция менеджмента в туризме.

## **Тема 3. Организация и управление туристской фирмой (ПК-2)**

### **Лекция.**

Функции, принципы и методы менеджмента в туризме. Планирование: сущность, классификация планов, виды планирования. Организация деятельности туроператорской и турагентской фирмы, специфические особенности на различных этапах деятельности.

### **Практическое занятие.**

1. Организационно-управленческая структура и должностные обязанности персонала различных квалификационных уровней.
2. Управленческая решетка и стиль управления туристской фирмой.
3. Кризисное управление и решение конфликтных ситуаций.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Туристская индустрия (понятие, структура, особенности взаимодействия).
2. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в России.
3. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ: цели, принципы, методы.
4. Каковы технологические этапы создания туристской фирмы?
5. Каковы особенности договорной деятельности в туризме?
6. Сделка, виды сделок в туризме.

## **Тема 4. Туристский рынок (ПК-2)**

### **Лекция.**

Туристский рынок: сущность и основные составляющие туристского рынка. Экономическая сущность туристского рынка: туристский спрос, предложение туристского продукта, цена и конкуренция. Жизненный цикл туристского продукта

### **Практическое занятие.**

1. Устойчивость и эффективность деятельности туристской фирмы.
2. Виды конкуренции, конкурентное преимущество.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Сущность сделки на условиях «Договора агентских соглашений».
2. Какова правовая сущность сделки на условиях «Договора купли-продажи»?
3. Сделка на условиях «Договора обмена».
4. Каковы особые условия договора туристской фирмы с гостиничным предприятием?



5. Договор туристской фирмы с транспортной компанией (авиакомпанией, железной дорогой, автотранспортным предприятием). Принципиальные условия договора.

### **Тема 5. Безопасность в туризме (ПК-4)**

#### **Лекция.**

Общее понятие безопасности, законодательное регулирование аспектов безопасности в туристской деятельности на территории Российской Федерации. Риски и меры по их предотвращению. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов и меры по предотвращению рисков. Травмоопасность, воздействие окружающей среды, Психофизиологические факторы риска.

#### **Практическое занятие.**

1. Безопасность туристов во время перевозок.
2. Безопасность туристов на предприятиях размещения, питания, при прохождении маршрутов.
3. Экологический туризм и факторы риска на маршрутах в Тамбовской области.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Раскройте принципы подбора партнеров по бизнесу в туризме
2. Безопасность в туризме: законодательное и нормативно-правовое регулирование в РФ, понятие, основные аспекты.
3. Страхование в туристской деятельности, законодательное регулирование страхования.
4. Страхование туристов: виды, правовая основа.
5. Страхование рисков туристской ответственности. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
6. Продвижение туристского продукта: рекламные и не рекламные методы продвижения

### **Тема 6. Туристские формальности (ПК-4)**

#### **Лекция.**

Сущность и классификация туристских формальностей. Правовая сущность туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности, таможенные формальности, валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности. Карантинный контроль.

#### **Практическое занятие.**

1. Страхование туристов и собственной ответственности туроператоров.
2. Технология оформления туристских формальностей и ответственность туристской фирмы.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Охарактеризуйте туристский рынок: понятие, структура, свойства.
2. Какова технология сбыта туристского продукта?
3. Выбор стратегии туристской фирмы
4. Качество туристской услуги (продукта): понятие, оценка и контроль качества.
5. Каковы основные формы деятельности туристских предприятий.
6. Что понимается под туристскими формальностями?
7. Правила оформления туристской визы.
8. Что понимается под санитарно-эпидемиологическими формальностями?

### **Тема 7. Технология разработки туристского продукта и обслуживания туристов (ПК-2)**

#### **Лекция.**

Туристский продукт: сущность, структура туристского продукта, основные и дополнительные услуги в структуре туристского продукта. Технология разработки туристского продукта. Технология, методы и принципы обслуживания туристов в туристской фирме.

#### **Практическое занятие.**

Законодательно-правовое регулирование ответственности туристских фирм перед потребителями и партнерами.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. В чем заключается валютный контроль?
2. Таможенный контроль и таможенные формальности.
3. Охарактеризуйте туристский рынок РФ.
4. Охарактеризуйте туристский рынок Дальнего Востока.
5. Охарактеризуйте туристский рынок Приморского края.
6. Что понимается под безопасностью в туристской деятельности?

### **Тема 8. Ценообразование в туризме (ПК-4)**

#### **Лекция.**

Цена: сущность, функция цены, этапы ценообразования. Ценовые стратегии. Методы ценообразования в туризме. Маркетинговые методы установления цены.

#### **Практическое занятие.**

1. Затратные методы установления цены.
2. Расчет стоимости группового тура.
3. Калькуляция стоимости тура.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Классификация рисков в туризме и меры их предотвращения.
2. Охарактеризуйте методы контроля качества туристского продукта (услуги).
3. Охарактеризуйте крупнейшие туристские выставки в мире и РФ.
4. Каковы функции общественных туристских организаций?

### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

#### **4.1. Распределение баллов:**

#### **3 семестр**

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

#### **Распределение баллов по заданиям:**

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Введение в предмет. Туризм как объект управления.	Опрос	3	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
2.	Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности	Собеседование	2	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
3.	Организация и управление туристской фирмой	Опрос	3	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul>
4.	Туристский рынок	Опрос	3	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul>

		Защита проекта	5	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <p>5 балла – содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;</p> <p>- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;</p> <p>- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</p> <p>- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.</p> <p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы;</p> <p>1 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы;</p>
5.	Безопасность в туризме	Собеседование	2	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

		Опрос	3	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
6.	Туристские формальности	Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Выполнение практических заданий	3	3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок

7.	Технология разработки туристского продукта и обслуживания туристов	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов; 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.
8.	Ценообразование в туризме	Собеседование	2	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
9.	Премияльные баллы		20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
10.	Ответ на экзамене		30	10-17 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "удовлетворительно"; 18-24 баллов- студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "хорошо"; 25-30 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "отлично".
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене		10	Студент предоставил доклад-презентацию по преподаваемой дисциплине
12.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

##### **Выполнение практических заданий**

Тема 1. Введение в предмет. Туризм как объект управления.

Решение кейс-ситуации:

Туристка оформила годовую шенгенскую мультивизу в Испанию до августа

2018. В декабре 2017 года, она вышла в России замуж, соответственно,

поменяла внутренний общегражданский и заграничный паспорта на новую

фамилию. В мае 2018 года собирается с мужем снова совершить поездку в

Испанию. Как ей можно въехать в Испанию? Нужно ли вновь оформлять

визу или можно ехать по старому загранпаспорту?

Тема 2. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности

Решение кейс-ситуации:

Турист решил приехать в гости в Германию, к своей сестре, но туры в

Германию стоят дороже, по сравнению с Чехией. Он принимает решение

купить тур в Чехию. Ему выдают визу в Чехию на 14 дней, но в Чехию он не

едет, а летит сразу в Германию. Какие могут быть последствия данного

решения, не предъявят ли такому туристу на границе в Германии, что ему

надо было сначала побывать в Чехии и только потом можно в Германию?

Могут ли его с действующей визой не пустить в Германию?

Тема 5. Безопасность в туризме

«Решение профессиональных (ситуационных) задач: "Перевозка пассажиров различными видами транспорта"»

Цель работы: Изучить нормативно-правовую документацию по грузовым и пассажирским перевозкам, найти в литературных источниках правила перевозки организованных групп пассажиров с детьми и туристов.

Результат работы: таблица с разделением по каждому виду транспорта.

Ход работы.

1. Выступить с сообщением о правилах поведения в транспорте и требования безопасности при переезде и перевозке;
2. На официальных сайтах населённых пунктов алтайского края проследить пассажирооборот в различных видах транспорта;
3. Создать таблицу с разделением по каждому виду транспорта, вычислить пассажирооборот по каждому из представленных видов транспорта.
4. Выявить самый безопасный вид транспорта для перевозки пассажиров.

Список литературы:

1. Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 № 259-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 2007. - № 46. - Ст. 5555.
2. Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10.01.2003 № 18-ФЗ (ред. от 23.07.2008) // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 2. - Ст. 170.
3. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» от 02.03.2005 № 111 (ред. от 14.12.2006, с изм. от 21.02.2007) // Собрание законодательства РФ. - 2005. - № 10. - Ст. 851.

## Тема 6. Туристские формальности

«Разработка анкеты для проведения опроса потребителей турпродукта»

Цель: научиться

- находить в специальной литературе правила создания опросников и анкет;
- разрабатывать анкету для проведения опроса потребителей турпродукта.

Результат работы: анкета для проведения опроса

1. Из информационных источников, а также из сети Интернет скопировать бланк анкеты для проведения опроса потребителей турпродукта;
2. Используя специальную литературу о туристских возможностях города Бийск, и из библиотеки колледжа, адаптируйте скопированную анкету из интернета под свой город и свою экскурсию.
3. В период большой перемены, а также после занятий провести пробный опрос у потенциальных потребителей турпродукта (одногоруппники, друзья, соседи, родители, знакомые).
5. Проанализировать полученные пробные результаты.

Список литературы:

1. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуж. в туризме: Уч. пос./Т.А.Джум - М:Магистр:ИНФРА-М,2015-368с.(Бакалавр. / Т.А. Джум, С.А. Олышанская. - Москва: Мир, 2016. - 489 с.
2. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе. Учебное пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. - М.: Магистр, Инфра-М, 2015. - 528 с.
3. Докторов, А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме. Учебное пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 208 с.
4. Колодий, Н. А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте. Учебное пособие / Н.А. Колодий. - М.: Юрайт, 2016. - 328 с.

## Тема 7. Технология разработки туристского продукта и обслуживания туристов



## «Выстраивание алгоритма продаж турпродукта»

Цель: научиться

- обрабатывать полученные ранее результаты;
- анализировать потребительский спрос.

1. Найти в информационных источниках и сети интернет способы создания более интересных экскурсионных туров.
2. Создать интересную рекламу на компьютере в графической программе Microsoft publisher или Microsoft PowerPoint;
3. На основе собранного материала в данных программах создать рекламный буклет с указанием контактной информации организаций, проводящих экскурсии;
3. Распечатать небольшой тираж буклетов и раздать прохожим на улицах в разных районах города во внеурочное время.
4. Во время раздачи буклета опросить прохожих об их заинтересованности в представленном турпродукте.
5. Провести анализ потребительского интереса.

Список литературы:

1. Косолапов, А. Б. Менеджмент в туристической фирме. Учебное пособие / А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2016. - 258 с.
2. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Учебное пособие / А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2016. - 294 с.
3. Косолапов, А.Б. География российского внутреннего туризма (+ CD-ROM) / А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2010. - 341 с.

## Защита проекта

### Тема 4. Туристский рынок

1. Сущность и основные составляющие туристского рынка.
2. Экономическая сущность туристского рынка.
3. Предложение регионального туристского продукта: цена и конкуренция.
4. Жизненный цикл туристского продукта.
5. Анализ туристского рынка г. Тамбова.

## Опрос

### Тема 1. Введение в предмет. Туризм как объект управления.

1. Качество туристской услуги (продукта): понятие, оценка и контроль качества.
2. Каковы основные формы деятельности туристских предприятий.

### Тема 3. Организация и управление туристской фирмой

- 1 Выбор стратегии туристской фирмы .
- 2 Раскрыть основные функции менеджмента в туризме.
- 3 Сущность организации деятельности как функции менеджмента в туризме.
- 4 Планирование деятельности как функция менеджмента в туризме.
- 5 Мотивация как функция менеджмента в туризме: сущность, классификация.

### Тема 4. Туристский рынок

1. Охарактеризуйте туристский рынок РФ.
2. Охарактеризуйте туристский рынок Дальнего Востока.
3. Охарактеризуйте туристский рынок Приморского края.

4. Раскрыть значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.
5. Классификация туризма.
3. Охарактеризуйте туристский рынок.

#### Тема 5. Безопасность в туризме

1. Что понимается под безопасностью в туристской деятельности?
2. Классификация рисков в туризме и меры их предотвращения.
3. Раскрыть значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.

#### Тема 6. Туристские формальности

1. Таможенный контроль и таможенные формальности.
2. Какова технология сбыта туристского продукта?
3. В чем заключается валютный контроль?

#### Тема 7. Технология разработки туристского продукта и обслуживания туристов

1. Охарактеризуйте методы контроля качества туристского продукта (услуги).
2. Охарактеризуйте крупнейшие туристские выставки в мире и РФ.

### Собеседование

#### Тема 2. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности

1. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в России.
2. Безопасность в туризме: законодательное и нормативно-правовое регулирование в РФ, понятие, основные аспекты.
3. Страхование в туристской деятельности, законодательное регулирование страхования.
4. Страхование туристов: виды, правовая основа.
5. Страхование рисков туристской ответственности. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

#### Тема 5. Безопасность в туризме

1. Контроль как функция менеджмента в туризме.
2. Туристская индустрия (понятие, структура, особенности взаимодействия).

#### Тема 8. Ценообразование в туризме

1. Продвижение туристского продукта: рекламные и не рекламные методы продвижения.
2. Мотивация трудовых отношений: функции, принципы, методы.
3. В чем особенность мотивации потребителей в туризме?

### Тестирование

#### Тема 6. Туристские формальности

1. Какие компоненты включает стратегия управления фирмой?
  - а) потребности клиентов;
  - б) способность компании удовлетворять эти потребности;
  - в) маркетинговые исследования;
  - г) реклама, представительные услуги.

2. В чем заключается специфика отрасли туризма как сферы стратегического управления?
- а) туристические услуги имеют специфический социально-оздоровительный характер, т.е. отдых, возможность развития личности, познания исторических и культурных ценностей, занятия спортом, участия в культурной массовых мероприятиях;
  - б) может представляться с помощью письменных коммуникаций;
  - в) отсутствует прямая зависимость предоставления услуги от структуры и содержания информационной потребности клиента.
3. Из чего состоит цикл стратегического управления?
- а) разработка долгосрочных и краткосрочных целей;
  - б) разработка стратегии;
  - в) реализация стратегии;
  - г) выбор желательных характеристик работы турфирмы;
  - д) сравнение реальных результатов работы турфирмы с выбранными эталонами.
4. С какими видами конкуренции сталкивается турпредприятие в рыночной экономике?
- а) конкурентная сила поставщиков;
  - б) конкурентная сила потребителей;
  - в) конкуренция в выборе новой технологии, исходя из сбытовой концепции (навязывания производимого товара).
5. Какое число движущих сил может быть доминантным в отрасли туризма?
- а) 3-4;
  - б) 5-8;
  - в) 10-12.
6. Какая наиболее интенсивная конкуренция имеет место среди четырех сил конкуренции?
- а) конкурентная сила поставщиков;
  - б) конкуренция со стороны организацией из других отраслей;
  - в) конкурентная сила потребителей;
  - г) конкуренция между отраслевыми организациями.
7. Какая из форм организации производительного процесса турфирмы является наиболее рискованной?
- а) бытовая концепция («навязывающие» предполагаемого турпродукта);
  - б) маркетинговая концепция.
8. Может ли внутренняя среда организации обеспечить подъем предпринимательской активности?
- а) да;
  - б) нет.
9. Какие из перечисленных ниже сторон организации относятся к сильным:
- а) наличие необходимых финансовых средств;
  - б) относительно низкие затраты;
  - в) эффективная реклама;
  - г) рост продажи товаров-заменителей.
10. За счет каких факторов достигается конкурентоспособность туристской фирмы?

- а) максимизация ценностей;
- б) минимизация затрат;
- в) совместного анализа максимизации ценностей и минимизации затрат.

11. Какие из перечисленных ниже затрат на качество относятся к первичным затратам:

- а) основные материалы;
- б) основной труд;
- в) не основные материалы;
- г) не основной труд;
- д) общие и административные затраты;
- ж) торговые затраты.

## Тема 8. Ценообразование в туризме

1. Какие компоненты включает стратегия управления фирмой?

- а) потребности клиентов;
- б) способность компании удовлетворять эти потребности;
- в) маркетинговые исследования;
- г) реклама, представительные услуги.

2. В чем заключается специфика отрасли туризма как сферы стратегического управления?

- а) туристические услуги имеют специфический социально-оздоровительный характер, т.е. отдых, возможность развития личности, познания исторических и культурных ценностей, занятия спортом, участия в культурной массовых мероприятиях;
- б) может представляться с помощью письменных коммуникаций;
- в) отсутствует прямая зависимость предоставления услуги от структуры и содержания информационной потребности клиента.

3. Из чего состоит цикл стратегического управления?

- а) разработка долгосрочных и краткосрочных целей;
- б) разработка стратегии;
- в) реализация стратегии;
- г) выбор желательных характеристик работы турфирмы;
- д) сравнение реальных результатов работы турфирмы с выбранными эталонами.

4. С какими видами конкуренции сталкивается турпредприятие в рыночной экономике?

- а) конкурентная сила поставщиков;
- б) конкурентная сила потребителей;
- в) конкуренция в выборе новой технологии, исходя из сбытовой концепции (навязывания производимого товара).

5. Какое число движущих сил может быть доминантным в отрасли туризма?

- в) 3-4;
- б) 5-8;
- в) 10-12.

6. Какая наиболее интенсивная конкуренция имеет место среди четырех сил конкуренции?

- а) конкурентная сила поставщиков;
- б) конкуренция со стороны организаций из других отраслей;
- в) конкурентная сила потребителей;

г) конкуренция между отраслевыми организациями.

7. Какая из форм организации производительного процесса турфирмы является наиболее рискованной?

- а) бытовая концепция («навязывающие» предполагаемого турпродукта);
- б) маркетинговая концепция.

8. Может ли внутренняя среда организации обеспечить подъем предпринимательской активности?

- а) да;
- б) нет.

9. Какие из перечисленных ниже сторон организации относятся к сильным:

- а) наличие необходимых финансовых средств;
- б) относительно низкие затраты;
- в) эффективная реклама;
- г) рост продажи товаров-заменителей.

10. За счет каких факторов достигается конкурентоспособность туристской фирмы?

- а) максимизация ценностей;
- б) минимизация затрат;
- в) совместного анализа максимизации ценностей и минимизации затрат.

11. Какие из перечисленных ниже затрат на качество относятся к первичным затратам:

- а) основные материалы;
- б) основной труд;
- в) не основные материалы;
- г) не основной труд;
- д) общие и административные затраты;
- ж) торговые затраты.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

#### **Типовые вопросы экзамена (ПК-2, ПК-4)**

1. Классификация туристских организаций (общественные и коммерческие).
2. Раскрыть значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.
3. Классификация туризма.
4. Сущность организации деятельности как функции менеджмента в туризме.
5. Планирование деятельности как функция менеджмента в туризме.
6. Мотивация как функция менеджмента в туризме: сущность, классификация.
7. Мотивация трудовых отношений: функции, принципы, методы
8. Туристская индустрия (понятие, структура, особенности взаимодействия).
9. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в России.
10. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ: цели, принципы, методы.
11. Технологические этапы создания туристской фирмы.
12. Особенности договорной деятельности в туризме.
13. Сделка, виды сделок в туризме.
14. Сущность сделки на условиях «Договора агентских соглашения».

15. Правовая сущность сделки на условиях «Договора купли-продажи».
16. Договор туристской фирмы с транспортной компанией (авиакомпанией, железной дорогой, автотранспортным предприятием). Принципиальные условия договора.
17. Безопасность в туризме: законодательное и нормативно-правовое регулирование в РФ, понятие, основные аспекты.
18. Страхование в туристской деятельности, законодательное регулирование страхования.
19. Страхование туристов: виды, правовая основа.
20. Страхование рисков туристской ответственности. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
21. Продвижение туристского продукта: рекламные и не рекламные методы продвижения.
22. Охарактеризуйте туристский рынок: понятие, структура, свойства.
23. Выбор стратегии туристской фирмы
24. Качество туристской услуги (продукта): понятие, оценка и контроль качества.
25. Каковы основные формы деятельности туристских предприятий.
26. Правила оформления туристской визы.
27. В чем заключается валютный контроль?
28. Таможенный контроль и таможенные формальности.
29. Крупнейшие туристские выставки в мире и РФ.

#### **Типовые задания для экзамена (ПК-2, ПК-4)**

1. Составить вопросы для приготовления алгоритма продажи турпродукта с помощью опросной системы ADAPT:

- составить оценочные вопросы
- составить вопросы, выявляющие проблемы
- составить активизирующие вопросы
- составить проектирующие вопросы
- составить переходные вопросы

2. Адаптировать данные вопросы для вставки в систему ADAPT.

3. В туристскую фирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребенком шести лет. Сотрудники фирмы заказали для него тур, с проживанием в гостинице в двухместном номере с дополнительной кроватью для ребенка. На следующий день после предполагаемого вылета, турист приходит в турфирму и требует возместить стоимость поездки. Оказалось, что их не пропустили российские пограничники, поскольку в загранпаспорт не была вклеена фотография ребенка, он был только в него вписан. Прав ли турист?

4. Туристка оформила годовую шенгенскую мультивизу в Испанию до августа 2012. В декабре 2011 года, она вышла в России замуж, соответственно, поменяла внутренний общегражданский и заграничный паспорта на новую фамилию. В мае 2012 года собирается с мужем снова совершить поездку в Испанию. Как ей можно въехать в Испанию? Нужно ли вновь оформлять визу или можно ехать по старому загранпаспорту?

5. Турист решил приехать в гости в Германию, к своей сестре, но туры в Германию стоят дороже, по сравнению с Чехией. Он принимает решение купить тур в Чехию. Ему выдают визу в Чехию на 14 дней, но в Чехию он не едет, а летит сразу в Германию. Какие могут быть последствия данного решения, не предъявят ли такому туристу на границе в Германии, что ему

надо было сначала побывать в Чехии и только потом можно в Германию?  
Могут ли его с действующей визой не пустить в Германию?

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-2	На высоком уровне формирует туристский продукт на основе современных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и прослеживает междисциплинарные связи. Умеет увязывать знания, полученные при изучении различных дисциплин, анализировать практические ситуации, принимать соответствующие решения.
	ПК-4	На высоком уровне обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и прослеживает междисциплинарные связи. Умеет увязывать знания, полученные при изучении различных дисциплин, анализировать практические ситуации, принимать соответствующие решения.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-2	На достаточном уровне формирует туристский продукт на основе современных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Достаточно свободно может применять инструменты менеджмента в туристской деятельности; проводить исследования рынка и реализовывать продвижение туристских услуг с учетом социальной политики государства
	ПК-4	На достаточном уровне обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. Достаточно свободно может применять инструменты менеджмента в туристской деятельности; проводить исследования рынка и реализовывать продвижение туристских услуг с учетом социальной политики государства
«удовлетворительно»	ПК-2	Демонстрирует не достаточный уровень знаний в формировании туристского продукта на основе современных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Студент показывает не достаточный уровень знаний учебного и лекционного материала, не в полном объеме владеет практическими навыками, чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.

«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-4	Демонстрирует не достаточный уровень знаний в обеспечении взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. Студент показывает не достаточный уровень знаний учебного и лекционного материала, не в полном объеме владеет практическими навыками, чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-2	Демонстрирует слабый уровень знаний в формировании туристского продукта на основе современных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. «Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.» «Не владеет практическими навыками разработки программы повышения конкурентоспособности предприятия, методами исследовательской деятельности в туризме»
	ПК-4	Демонстрирует слабый уровень знаний в обеспечении взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. «Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.» «Не владеет практическими навыками разработки программы повышения конкурентоспособности предприятия, методами исследовательской деятельности в туризме»

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;



- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Тарасова О.Ю., Любимова Л.А., М-во обр. и науки РФ, Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Техника и технология в туризме и сервисе : учеб. пособ.. - Тамбов: Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина, 2011. - 193 с.
2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 255 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83129.html>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Проурзин Л.Ю. Туризм как экономический приоритет. - М.: Новый Век, 2003. - 217 с.
2. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учебник. - М.: [Федеральное агенство по туризму], 2014. - 576 с.
3. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления. - М.: Финансы и статистика, 1999. - 490 с.
4. Квартальнов В.А. Туризм : Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 315 с.
5. Квартальнов В.А., Зорин И.В. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления : учебник. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 301 с.
6. Тарасова О.Ю. Влияние региональных условий на развитие менеджмента туризма : дис. .. канд. экон. наук:08.00.05. - Тамбов, 2002. - 159с., прилож. 18с.
7. Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 303 с.

### **6.3 Иные источники:**

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
3. Справочно-правовая система ГАРАНТ - [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
4. Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ (электронный архив публикаций информагентств). – URL: <https://polpred.com>
2. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>
3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>
4. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
6. Официальный сайт Фонда общественного мнения. – URL: <https://fom.ru>
7. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
8. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
9. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
10. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
11. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
12. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. – URL: <http://obrnadzor.gov.ru/ru>
13. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов». – URL: <http://school-collection.edu.ru>
14. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <https://www.edu.ru>
15. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
16. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
17. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
18. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

**Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.