

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.04.17 Современные туристические продукты: формирование и реализация

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

**Автор программы:**

Кандидат экономических наук, доцент Кондраков Игорь Викторович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	10
3. Объем и содержание дисциплины.....	11
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	22
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	23

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

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

- организационно-управленческий
- сервисный

### 1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

### 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
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе разработке, продвижении, реализации туристских продуктов

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

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения											
		Очная (семестр)						Заочная (семестр)					
		2	3	4	5	6	7	2	3	4	5	6	7
1	3D-моделирование		+						+				
2	History&Technology			+						+			
3	Автоматизированные системы и базы данных					+						+	
4	Аналитическое чтение		+						+				
5	Бизнес-планирование в АльтИнвест			+						+			
6	Бизнес-планирование и проектирование предприятий сервиса и туризма						+						+

7	Биология развития человека в норме и патологии			+					+			
8	Великие Учителя человечества (Моральные и этические учения Конфуция, Будды, Моисея, Иисуса Христа, Мухаммеда)	+						+				
9	Виктимология		+						+			
10	Военная пропаганда как информационное оружие			+					+			
11	Генетика человека	+						+				
12	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности					+					+	
13	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия			+					+			
14	Духовно-нравственное воспитание	+						+				
15	Зарубежная литература и вызовы современности			+					+			
16	Защита прав человека	+						+				
17	Игровые технологии в образовании		+						+			
18	Интернет-ресурсы на службе истории: источники и методы	+						+				
19	Историко-культурное наследие Тамбовской области в цифровом измерении			+					+			
20	Исторические реконструкции: от археологии до 3D технологий		+						+			
21	Компьютерная графика и дизайн	+						+				
22	Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе					+					+	
23	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах		+						+			

24	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация			+					+			
25	Лингвистическая экспертиза спорных текстов			+					+			
26	Литература русского зарубежья		+					+				
27	Личное планирование и управление рабочим временем		+					+				
28	Логика	+						+				
29	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем		+					+				
30	Методы анализа и интерпретации количественных и качественных данных	+						+				
31	Методы изучения повседневности	+						+				
32	Мир современного искусства: постмодернистский проект	+						+				
33	Мировые войны в сравнительно-истори- ческом ракурсе	+						+				
34	Молекулярно-биолог- ические основы поведения и зависимостей	+						+				
35	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	+						+				
36	Налогообложение бизнеса		+						+			
37	Народные обряды и праздники		+						+			
38	Нормы и правила современного этикета			+						+		
39	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды		+						+			
40	Организация и проведение маркетингового исследования (онлайн-опросов)			+						+		

41	Организация производственно-тех нологических процессов предприятий индустрии гостеприимства и сервиса						+						+
42	Организация туристического бизнеса	+						+					
43	Основные приемы эффективной работы с информацией		+						+				
44	Основы аргументации			+						+			
45	Основы видеоблогинга			+						+			
46	Основы копирайтинга		+						+				
47	Основы логики	+						+					
48	Основы предоставления жилищно-коммуналь ных услуг населению	+						+					
49	Основы рационального природопользования	+						+					
50	Основы судебной лингвистической экспертизы		+						+				
51	Особенности рассмотрения семейных споров		+						+				
52	Особенности рассмотрения трудовых споров			+						+			
53	Отечественный и зарубежный опыт организации сферы услуг						+						+
54	Поведение в публичных местах		+						+				
55	Повседневные разговоры			+						+			
56	Понятие психологической травмы в современной психологии	+						+					
57	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста		+						+				
58	Правовые основы природопользования		+						+				

59	Практикум по игропедагогике			+					+			
60	Прикладные геоинформационные технологии		+					+				
61	Применение БПЛА в построении пространственных моделей			+					+			
62	Проблема смысла жизни и ценности в философии		+					+				
63	Программирование на языке Python. Базовый курс	+					+					
64	Программирование на языке Python. Продвинутый курс		+					+				
65	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask			+					+			
66	Проектирование процесса оказания услуг				+					+		
67	Противодействие коррупции и формирование антикоррупционного поведения личности	+					+					
68	Психика и мозг	+					+					
69	Психология критического мышления	+					+					
70	Психолого-педагоги- ческие основы игропедагогике	+					+					
71	Психофизиологическ ие основы поведения и когнитивных функций		+					+				
72	Ресурсы индустрии гостеприимства и сервиса				+					+		
73	Русская писательская критика XIX-XXI веков	+					+					
74	Русская усадебная культура			+					+			
75	Самоменеджмент: методики и технологии			+					+			
76	Святыни Тамбовского края	+					+					



77	Сервис машин, оборудования, инженерных систем				+						+		
78	Современная система государственного регулирования и управления сферы услуг						+						+
79	Современные ГИС-технологии	+						+					
80	Современные методы химического анализа			+						+			
81	Современные методы химического анализа в криминалистике			+						+			
82	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике		+						+				
83	Современные подходы к персональному менеджменту	+						+					
84	Современные проблемы философии			+						+			
85	Современные ресурсосберегающие технологии				+	+					+	+	
86	Современный клиентский сервис				+						+		
87	Социальные сети как коммуникационные каналы	+						+					
88	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие			+						+			
89	Текст и дискурс в Интернете			+						+			
90	Технологии делового общения	+						+					
91	Технологии развития высших психических функций		+						+				
92	Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса			+						+			
93	Тренинг «Майнд-фитнес»			+						+			

94	Управление ресурсами и подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и сервиса						+						+
95	Управление цифровой инфраструктурой сервисного предприятия					+						+	
96	Философское и нравственное содержание Священных книг		+						+				
97	Фокус-группа как метод сбора данных		+						+				
98	Химическая аналитика в медицине		+						+				
99	Химический анализ природных объектов	+						+					
100	Человек на войне как социокультурный феномен		+						+				
101	Экономика природопользования			+						+			
102	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса	+						+					
103	Экспертиза и диагностика объектов сервиса				+						+		
104	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере			+						+			
105	Эффективность цифровых сервисов					+						+	
106	Ювенальное право			+						+			
107	Язык как объект судебной экспертизы	+						+					
108	Языковая личность в виртуальном пространстве	+						+					

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Современные туристические продукты: формирование и реализация» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Современные туристические продукты: формирование и реализация» изучается в 3 семестре.

### 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
Контактная работа	32	8
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	16	4
Самостоятельная работа (СР)	40	60
Зачет	-	4

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	Туристский продукт. Структура и особенности турпродукта.	3	1	3	1	8	12	Опрос; Выполнение практических заданий; Собеседование
2	Этапы разработки туристского продукта.	3	1	3	1	8	12	Собеседование; Выполнение практических заданий
3	Продвижение туристского продукта.	4	1	4	1	8	12	Тестирование; Опрос
4	Инновационные подходы разработки новых туристических продуктов	3	-	3	-	8	12	Выполнение практических заданий; Опрос
5	Инновационные стратегии продвижения новых туристических продуктов	3	1	3	1	8	12	Выполнение практических заданий; Тестирование

#### Тема 1. Туристский продукт. Структура и особенности турпродукта. (УК-6)

##### Лекция.

Туристский продукт. Структура туристского продукта. Элементы туристского продукта. Компоненты туристского продукта. Тур. Основные и дополнительные услуги. Товары. Тур как первичная единица туристского продукта.

Особенности туристского продукта. Отличие услуги от товара

### **Практическое занятие.**

Характеристики, отличающие услугу от товара. Неосвязаемость туристских услуг. Неразрывность производства и потребления туристских услуг. Изменчивость как отличительная черта туристских услуг. Неспособность к хранению туристских услуг. Потребительские свойства и качество туристского продукта.

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

Исследуйте структуру туристических продуктов, реализуемых туристическими предприятиями Тамбовской области. Сравните результаты с предприятиями крупных городов России.

## **Тема 2. Этапы разработки туристского продукта. (УК-6)**

### **Лекция.**

Идея. Отбор идей. Разработка концепции туристского продукта и его проверка. Разработка маркетинговой

стратегии. Анализ целевого рынка. Планирование позиции туристского продукта, объема сбыта, доли рынка и целевой прибыли.

Маркетинг рынка туристских услуг.

### **Практическое занятие.**

- 1 Описание туристской услуги.
- 2 Построение модели маршрута.
- 3 Исследование туристских ресурсов по предполагаемому маршруту.
- 4 Построение трассы маршрута.
- 5 Разработка схемы безопасности на маршруте. Согласование паспорта с соответствующими службами.
- 6 Пробная обкатка маршрута без туристов.
- 7 Анализ проектов. Утверждение технических документов.
- 8 Внесение изменений в схему маршрута после обкатки.
- 9 Определение методов контроля качества. Договоры с предприятиями размещения и питания.

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

Информационно-методическое обеспечение тура.

Программа туристско-экскурсионного и культурно-досугового обслуживания.

Расчет стоимости и выпуск к реализации (калькуляция).

## **Тема 3. Продвижение туристского продукта. (УК-6)**

### **Лекция.**

Продвижение туристского продукта. Методы продвижения туристского продукта. Нерекламные методы

продвижения туристского продукта. Личная продажа. Прямая рассылка информации и работа с различными

базами данных. Прямой маркетинг. Стимулирование сбыта.

### **Практическое занятие.**

- 1 Пропаганда (организация паблик-релейшн).
- 2 Рекламная деятельность. Определение целей рекламы.
- 3 Принятие решений о рекламном обращении.
- 4 Планирование средств распространения рекламы.
- 5 Реклама в прессе. Печатная реклама.
- 6 Аудиовизуальная реклама. Рекламные сувениры.
- 7 Прямая почтовая реклама. Наружная реклама.
- 8 Компьютеризированная реклама. Разработка рекламного бюджета.
- 9 Оценка эффективности рекламной деятельности.

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

Разработайте программу продвижения нового туристического продукта. Расчитайте бюджет рекламной кампании.

## **Тема 4. Инновационные подходы разработки новых туристических продуктов (УК-6)**

### **Лекция.**

Предпосылки осуществления и основные понятия инновационной деятельности в туризме.

Классификация, кодирование инноваций. Новизна как основная характеристика инноваций. Теория длинных волн и инновации.

Характеристика современных технологий в туризме.

### **Практическое занятие.**

- 1 Типология инноваций в туризме.
- 2 Базисные, технологические, экономические, социальные и управленческие инновации.
- 3 Функции инноваций в разработке и продвижении турпродуктов.
- 4 Жизненный цикл нововведений.
- 5 Инновационный потенциал туристского предприятия.

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

Инновационная сфера.

Содержание инновационной деятельности, формы организации инновационных процессов в туризме.

Инновационная инфраструктура.

## **Тема 5. Инновационные стратегии продвижения новых туристических продуктов (УК-6)**

### **Лекция.**

Понятие инновационной стратегии в туризме. Инновационные стратегии «переноса», «заимствования»,

«наращивания». Характеристика универсальных (базовых или эталонных) и других типов стратегий.

Цели и фазы стратегического планирования.

### **Практическое занятие.**

- 1 Задачи и принципы планирования инноваций.
- 2 Роль, место и источники инвестиций в инновационных процессах.
- 3 Понятие инновационной стратегии.
- 4 Инновационные стратегии «переноса», «заимствования», «наращивания».
- 5 Характеристика универсальных (базовых или эталонных) и других типов стратегий.

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

Цели и фазы стратегического планирования.

Задачи и принципы планирования инноваций.

Роль, место и источники инвестиций в инновационных процессах

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

### **4.1. Распределение баллов:**

3 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 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.	Туристский продукт. Структура и особенности турпродукта.	Опрос	5	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	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
		Собеседование	10	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.
2.	Этапы разработки туристского продукта.	Собеседование	10	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	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
3.	Продвижение туристского продукта.	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 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает

		Опрос	5	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.
4.	Инновационные подходы разработки новых туристических продуктов	Выполнение практических заданий	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
		Опрос	10	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.
5.	Инновационные стратегии продвижения новых туристических продуктов	Выполнение практических заданий	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
		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 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
6.	Премиальные баллы		20	- публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в материалах всероссийской или международной конференции / журнале из перечня ВАК – 15 / 20

7.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	студент может набрать баллы за выполнение заданий, предусмотренных курсом
8.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по зачету 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
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Выполнение практических заданий

#### Тема 1. Туристский продукт. Структура и особенности турпродукта.

##### Ситуация 1

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?

##### Ситуация 2

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?

##### Ситуация 3

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

### Опрос

#### Тема 1. Туристский продукт. Структура и особенности турпродукта.

1. Общее понятие сути технологии и технологического процесса.
2. Этапы формирования технологического процесса.
3. Понятие и структура производственного процесса.
4. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.



5. Структура процесса оказания услуг.
6. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.

### Собеседование

Тема 1. Туристский продукт. Структура и особенности турпродукта.

- 1 Туристский продукт.
- 2 Структура туристского продукта.
- 3 Элементы туристского продукта.
- 4 Компоненты туристского продукта. Тур.
- 5 Основные и дополнительные услуги. Товары.
- 6 Тур как первичная единица туристского продукта.
- 7 Особенности туристского продукта. Отличие услуги от товара

### Тестирование

Тема 3. Продвижение туристского продукта.

1. Что является подтверждением правильности счета?
  - 1) подпись консьержа
  - 2) подпись гостя
  - 3) подпись главного бухгалтера
  - 4) подпись кассира
2. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:
  - 1) POS-терминалом
  - 2) импринтером
  - 3) телефонным аппаратом
  - 4) все варианты ответов
3. Бесплатные услуги:
  - 1) побудка
  - 2) доставка цветов
  - 3) доставка корреспонденции
  - 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов
4. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
  - 1) консьерж
  - 2) туалетные принадлежности (мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
  - 3) обмен валюты
  - 4) уборка номера
5. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
  - 1) количества дней пребывания в гостинице
  - 2) низкого спроса на гостиницу
  - 3) сезона
  - 4) дня недели
6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:
  - 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
  - 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
  - 3) 24.00 часа текущих суток по местному времени
  - 4) 08.00 часов текущих суток по местному времени
7. Если гость проживает в гостинице менее суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
  - 2) за целые сутки
  - 3) почасовая
  - 4) по договоренности
8. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:
- 1) сутки
  - 2) 1 час
  - 3) 6 часов
  - 4) половину суток
9. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:
- 1) 4500
  - 2) 5000
  - 3) 6500
  - 4) 6000
10. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:
- 1) служба приёма, обслуживание и выписки гостя
  - 2) служба бронирования
  - 3) служба приёма и размещения
  - 4) поэтажная служба
11. В случае отказа гостя от оплаченного номера, если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего:
- 1) не возвращает деньги
  - 2) возвращает деньги полностью
  - 3) возвращает деньги не полностью
  - 4) возвращает деньги за половину суток
12. В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю:
- 1) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью)
  - 2) по желанию гостя
  - 3) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока
  - 4) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью)
13. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:
- 1) одни сутки
  - 2) двое суток
  - 3) половину суток
  - 4) трое суток
14. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:
- 1) за сутки
  - 2) почасовая
  - 3) за половину суток
  - 4) двое суток
15. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:
- 1) за половину суток
  - 2) двое суток
  - 3) почасовая

4) сутки

16. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

1) двое суток

2) сутки

3) почасовая

4) за половину суток

17. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

1) счет на доплату

2) карта гостя

3) счет на дополнительные услуги

4) разрешение на поселение

18. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

1) распиской

2) драгоценностями

3) кредитными картами

4) ваучерами

19. Счет клиента включает:

1) номер комнаты

2) оплату бронирования

3) оплату дополнительных услуг

4) стоимость обратного билета

20. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:

1) администратор

2) консьерж

3) кассир

4) оператор телефонной связи

1 21. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате

1) один

2) два

3) три

4) четыре

1) 22. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя

2) три

3) два

4) один

5) четыре

1 23. Какая форма строгой отчётности заполняется при досрочном выезде гостя предварительно оплатившего проживание

1) 5-Г

2) 3-Г

3) 7-Г

4) 8-Г

24. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

1) 2500

2) 3000

3) 4500

4) 5000

25. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 13500
- 2) 9000
- 3) 10500
- 4) 12000

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

#### **Типовые вопросы зачета (УК-6)**

1. Особенности туристической сферы в регионе.
2. Туристский продукт.
3. Структура туристского продукта.
4. Элементы туристского продукта.
5. Компоненты туристского продукта.
6. Тур. Основные услуги.
7. Тур. Дополнительные услуги.
8. Тур как первичная единица туристского продукта.
9. Особенности туристского продукта.
10. Отличие туристской услуги от товара.
11. Потребительские свойства и качество туристского продукта.
12. Этапы разработки туристского продукта.
13. Идея при разработке туристского продукта.
14. Концепция туристского продукта и его проверка.
15. Маркетинговая стратегия туристского продукта.
16. Целевой рынок туристского продукта.
17. Планирование позиции и объема сбыта туристского продукта.
18. Планирование доли рынка и условий прибыли туристского продукта.
19. Маркетинг рынка туристских услуг.
20. Описание туристской услуги.
21. Построение модели маршрута.
22. Туристские ресурсы предполагаемого маршрута.
23. Построение трассы маршрута: общие особенности.
24. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Зарубежной Европе).
25. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Зарубежной Азии).
26. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Африке)
27. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Северной Америке).
28. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Латинской Америке).
29. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Австралии и Океании).
30. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Европейской части России).
31. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Азиатской части России).
32. Особенности построения трассы маршрута (на примере маршрута по Республике Татарстан).
33. Схема безопасности на маршруте. 34. Согласование паспорта с соответствующими службами.

#### **Типовые задания для зачета (УК-6)**

Не предусмотрено

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует высокий уровень знаний структуры и содержания туристского продукта; формирует туристский продукт. Прослеживает междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Демонстрирует слабый уровень знаний структуры и содержания туристского продукта. Не может анализировать механизмы построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности. Не может выделить междисциплинарные связи. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.

## 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. Абрамова Л.А., Морева С.Н., Любимова Л.А., Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Развитие индустрии туризма и гостеприимства: опыт, проблемы, инновации : сб. науч. статей IV Международ. науч.-практ. конф. 18 мая 2013 г. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2013. - 103 с.
2. Александрова А.Ю. Международный туризм : Учеб. для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 464 с.

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Абдель Вахед, Мударисов Р.Г. Транспортное обеспечение в туризме : учебное пособие. - Москва: КНИТУ, 2018. - 120 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788224435.html>
2. Аброкова, Д. А., Авилова, А. А., Акенчиц, Я. А., Акопджанова, Я. В., Александрова, А. Ю., Алиярова, С. С., Алферов, А. В., Амелина, С. М., Андреев, С. А., Анохин, А. Ю., Арзамасцева, Г. И., Баталов, А. К., Бахиркина, М. В., Бобрышева, А. В., Бодрова, С. А., Болдырева, М. В., Бондарев, М. Г., Бунаков Проблемы туризмоведения : сборник материалов III международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых по туризмоведению. - Весь срок охраны авторского права; Проблемы туризмоведения. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2014. - 478 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/47097.html>
3. Автандилова Е. М., Кравцов С. М. Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке) : учебное пособие. - Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. - 108 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461563>

## 6.3 Методические разработки:

1. 2013, № 2, 2012
2. № 1 (68), 2019
3. № 1 (64), 2018

## 6.4 Иные источники:

1. Вестник Национальной академии туризма. Официальный сайт - <http://vestnik.nat-moo.ru/ru/>
2. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>
3. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

## 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:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
2. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
3. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
4. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

#### **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.