

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.1 Основы индустрии гостеприимства

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

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

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.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	20
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	21
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	22

1	Современные тенденции развития индустрии туризма	6	1	8	1	20	35	Собеседование; Опрос
2	Организации туроператорской и турагентской деятельности	6	1	8	1	20	36	Собеседование; Опрос; Выполнение практических заданий
3	Технология производства туристского продукта	12	2	8	2	22	36	Опрос; Реферат
4	Разработка программ обслуживания	8	2	8	2	22	36	Тестирование
5	Методика подготовки и проведения экскурсии	8	1	8	1	20	40	Выполнение практических заданий
6	Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг	8	1	8	1	20	36	Опрос
7	Технология обслуживания клиентов турфирмы	8	1	8	1	18	40	Собеседование
8	Гостиничное хозяйство	8	1	8	1	18	36	Собеседование; Тестирование

Тема 1. Современные тенденции развития индустрии туризма (ПК-1)

Лекция.

Факторы, стимулирующие развитие туризма: новые направления развития науки и техники, появление новых технологий; экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах; нововведения, осуществляемые международными организациями, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара; государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий; изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристской продукта; внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом (транспортные компании, гостиницы, оздоровительные учреждения, средства связи и др.).

Практическое занятие.

1. Геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в туризме.
2. Механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг.
3. Направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
2. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии туризма в России и за рубежом. Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:
3. Раскрыть факторы, стимулирующие развитие туризма.
4. Определить характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.
5. Обоснуйте экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий.
6. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 2. Организации туроператорской и турагентской деятельности (ПК-1)

Лекция.

Туризм – сложное и многоплановое понятие. Субъекты туристской индустрии. Объекты туристской индустрии. Виды туристских предприятий. Функции туроператора и турагента. Основные различия между туроператором и турагентом. Туроператоры как субъекты рынка туризма. Классификация туроператоров по различным признакам: по виду деятельности (операторы массового рынка, специализированные операторы); по месту деятельности (местные (внутренние) туроператоры, выездные туроператоры, туроператоры на прием). Инициативные и рецептивные туроператоры. Процесс взаимоотношений между туроператором и турагентом. Специализация аутгоинг-туроператора: разработка, продвижение и реализация выездных международных туров. Факторы, осложняющие аутгоинг: необходимость досконального изучения продаваемого направления; максимальное знание маршрута, необходимость деловых контактов с зарубежными партнерами, зависимость от факторов косвенного влияния на туристический рынок. Классификация международных туроператоров на флайтеров и нон-флайтеров. Профиль работы аутгоинг-оператора. Монопрофильные и многопрофильные туроператоры.

Направления деятельности инкаминг-оператора: разработка и продвижение национального туристического продукта на зарубежных туристических рынках, обслуживание прибывающих иностранных туристов на территории собственного государства. Особенности инкаминга как вида туристской деятельности: информированность туроператора об особенностях качества туристских услуг национальных поставщиков и условиях (экономических, правовых) их производства; ориентированность туристского продукта на иностранного потребителя; наличие государственной поддержки въездного туризма. Требования, предъявляемые к инкаминг-оператору.

Практическое занятие.

1. Основные различия между туроператором и турагентом.
2. Анализ современных стандартов туристских услуг.
3. Инкаминг и аутгоинг как виды коммерческой деятельности.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Раскрыть направления деятельности инкаминг-оператора
2. Отрастить специализацию аутгоинг-оператора.
3. Проанализировать деятельность монопрофильных и многопрофильных туроператоров.
4. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию определите специфику организации туристской деятельности в России.
5. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 3. Технология производства туристского продукта (ПК-1)

Лекция.

Туристский продукт как комплекс туристских услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия. Тур – первичная продажная единица туристского продукта. Характерные особенности туристских услуг. Факторы и средства производства туристского продукта. Технология формирования туристского продукта: создание комплекса туристских услуг, согласованных по времени, месту, качеству, цене, порядку и продолжительности их оказания туристу; ценообразование готового туристского продукта; формирование ассортимента турпродукции и модификация турпродукта в зависимости от типов клиентов, типов туров, продолжительности поездки, качества входящих в состав туристского пакета услуг поставщиков; придание итоговому турпродукту максимальной привлекательности и конкурентных преимуществ.

Требования, предъявляемые к туристскому продукту. Потребительские свойства туристского продукта. Факторы, определяющие привлекательность туристского продукта: уникальность туристской программы (маршрут, продолжительность программы, фирменное наименование программы, время проведения тура...); уникальность посещаемых и демонстрируемых в ходе тура объектов показа и туристских ресурсов; конкурентные преимущества входящих в состав турпакета туристских услуг (размещение, перевозки, экскурсионные программы...); цена туристского продукта; уникальность туристского сервиса.

Практическое занятие.

1. Особенности туристских услуг.
2. Факторы и средства производства туристского продукта.
3. Потребительские свойства туристского продукта.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Дать определение туристскому продукту.
2. Раскрыть процесс производства национального туристического продукта.
3. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте факторы и средства производства национального туристского продукта.
4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 4. Разработка программ обслуживания (ПК-1)

Лекция.

Программа обслуживания – набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура. Этапы составления программы обслуживания. Методическое обеспечение (технологическая документация, полностью описывающая сам тур, процессы его производства и услуги, предоставляемые туристам) созданного туроператором туристского продукта. Набор технологической документации для каждого тура: технологическая карта туристского путешествия по маршруту; график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время; информационный листок к путевке туристского путешествия; бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка»; бланки договоров с потребителями (туристами), турагентами; договоры с партнерами – поставщиками услуг (гостиницами, транспортными компаниями, экскурсионными бюро и т.д.); калькуляция или расчет стоимости тура; описание маршрута; график движения по маршруту; карта-схема маршрута; текст путевой информации (для автобусных туров); описание технологических особенностей тура (памятка о сроках подачи заявок, заказов на транспорт, билеты, экскурсии и на бронирование в гостиничных предприятиях, предприятиях питания; бланки заявок; графики движения транспорта по маршруту; возможные пересадки, ожидания и пр.); тексты памяток для туристов (для загранпоездок в карантинные страны, для специализированных спортивных или приключенческих туров по снаряжению и т.д.); справочные материалы по маршруту; варианты рекламных проспектов и буклетов; прайс-листы, каталоги.

Практическое занятие.

1. Этапы составления программы обслуживания.

2. Методическое обеспечение (технологическая документация, полностью описывающая сам тур, процессы его производства и услуги, предоставляемые туристам) созданного туроператором туристского продукта.

3. Технологическая документация для каждого тура.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Раскрыть понятие «программа обслуживания».
2. Определить и охарактеризовать этапы составления программы обслуживания.
3. Что включает в себя методического обеспечения туристского продукта.
4. Какие документы входят в набор технологической документации для каждого тура.
5. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию разработайте программу обслуживания историко-культурного тура.
6. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 5. Методика подготовки и проведения экскурсии (ПК-1)

Лекция.

Сущность экскурсии: композиция, сюжет, фабула, кульминация. Функции экскурсии. Взаимосвязь целей, задач и форм проведения экскурсий. Классификации экскурсий (по содержанию, по составу участников, по месту проведения, по способу передвижения, по форме проведения). Общие признаки экскурсии и структура экскурсий (вступление, темы и подтемы, логические переходы, необходимые повторения, выводы). Формулирование темы, целей и задач экскурсии. Проблемы изучения и отбора экскурсионных объектов, разработка маршрута экскурсии. Особенности изучения материалов по теме экскурсии. Уточнение маршрута экскурсии. Методика составления и особенности контрольного и индивидуального текста экскурсии. «Портфель экскурсовода». Составление технологической карты экскурсии. Проблемы подготовки экскурсии. Технология подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего и выездного туризма. Показ в экскурсии. Методические приемы показа экскурсионного объекта: предварительный осмотр, прием зрительной реконструкции, прием локализации событий, прием зрительного сравнения, показ наглядных пособий, прием показа объекта с установленной на нем мемориальной доской, показ объекта по ходу движения автобуса, панорамный показ, движение вблизи объекта.

Рассказ в экскурсии. Структура и особенности экскурсионного рассказа (экскурсионная справка, предварительный обзор, описание, объяснение, комментирование, цитирование, литературный монтаж). Сущность особых методических приемов проведения экскурсий – встреча с участниками событий, реконструкция событий, беседа, прослушивание звукозаписей, элементы ритуала, прием исследования, прием заданий, вопросно-ответный методический прием, риторические вопросы). Сочетание рассказа и показа в экскурсии. Специфика воображения на экскурсии.

Методы поддержания внимания у экскурсантов: показ экскурсионных объектов, показ наглядных пособий, включение в рассказ ярких фактов и впечатлений, использование шуток и юмора в рассказе, применение вопросно-ответного метода и риторических вопросов. Техника ведения экскурсий (этапы и проблемы).

Практическое занятие.

1. Функции экскурсии
2. Классификации экскурсий
3. Проблемы изучения и отбора экскурсионных объектов, разработка маршрута экскурсии.
4. Особенности изучения материалов по теме экскурсии
5. Методика составления и особенности контрольного и индивидуального текста экскурсии.
6. «Портфель экскурсовода».
7. Составление технологической карты экскурсии.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Определить сущность экскурсии и ее функции
2. Раскрыть структуру экскурсии и ее признаки
3. Выявить особенности подготовки контрольного и индивидуального текстов экскурсии
4. Охарактеризовать методические приемы проведения экскурсий
5. Раскрыть технологию подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего и выездного туризма
6. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию рассмотрите технологию подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего туризма.
7. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг (ПК-1)

Лекция.

Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий. Покупка блока мест на условиях комитмента. Покупка блока мест на условиях элонтмента. Работа на условиях безотзывного бронирования. Работа на условиях приоритетного бронирования. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии. Организация услуг питания.

Современные характеристики транспортных средств. Классификация средств транспорта. Воздушный транспорт: рейсы по расписанию; рейсы вне расписания; прочие воздушные перевозки. Водный транспорт: пассажирские линии и паромы; круизы. Сухопутный транспорт: железнодорожный транспорт; междугородные и городские автобусы, прочий общественный транспорт. Организация сервисного обслуживания на транспорте.

Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний. Регулярные и чартерные перевозки в организации туров. Услуги железных дорог при организации туров. Технология организации круизов. Услуги автотранспортных компаний. Автобусные перевозки. Виды туров, предлагаемые автотранспортными компаниями: чартерные; сопровождаемые; гибкие. Прокат автомобилей.

Практическое занятие.

1. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий. Покупка блока мест на условиях комитмента.
2. Покупка блока мест на условиях элонтмента.
3. Организация услуг питания.
4. Классификация средств транспорта.
5. Организация сервисного обслуживания на транспорте.
6. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Дать технические характеристики современным транспортным средствам.
2. Раскрыть задачи транспортного обеспечения в СКС и туризме.
3. Выявить особенности обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.
4. Раскрыть формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний.
5. Проанализировать организацию перевозок туристов автомобильным транспортом.
6. Охарактеризовать формы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий.
7. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте отечественную материально-техническую базу транспортных средств передвижения.
8. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 7. Технология обслуживания клиентов турфирмы (ПК-1)

Лекция.

Содержание процесса обслуживания клиентов турфирмы: прием клиента и установление контакта с ним; установление мотивации выбора туристского продукта; предложение туров; оформление правоотношений и расчет с клиентом; информационное обеспечение покупателя. Требования, предъявляемые к персоналу предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

Характер контакта: личный контакт; косвенный контакт. Осуществление личного контакта сотрудников турфирмы с клиентами в офисе или других местах нахождения возможных покупателей, с помощью переговоров по телефону, выступлений на радио, телевидении. Специфика косвенного контакта путем рассылки почтовых отправок (писем, рекламных проспектов и т.п.) потенциальным клиентам. Контакт через агентов.

Метод продажи как совокупность приемов осуществления всех основных операций, связанных с непосредственной реализацией туристского продукта потребителям. Выбор метода продажи. Классификация методов продаж туристского продукта в зависимости от места встречи продавца и покупателя (офис турфирмы; выставки, ярмарки и т.д.); характера контакта (личный контакт; косвенный); дистанции, отделяющей продавца от покупателя; степени участия электронных средств (продажа услуг с помощью Интернет). Зависимость эффективности продажи от квалификации и личной заинтересованности продавца и внимания к клиенту.

Социально-психологические особенности туристской деятельности. Этика поведения с посетителями. Классы обслуживания. Качество обслуживания и способы его регулирования. Основные направления в организации качества обслуживания туристов.

Практическое занятие.

1. Процесса обслуживания клиентов турфирмы.
2. Требования, предъявляемые к персоналу предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
3. Осуществление личного контакта сотрудников турфирмы с клиентами в офисе или других местах нахождения возможных покупателей.
4. Классификация методов продаж туристского продукта.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Раскрыть социально-психологические особенности туристской деятельности.
2. Определить содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта.
3. Раскрыть методы продажи туристского продукта.
4. Выявить основные направления в организации качества обслуживания туристов.
5. Назвать классы обслуживания туристов.
6. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию разработайте программу обслуживания туристов по определённому маршруту.
8. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 8. Гостиничное хозяйство (ПК-1)

Лекция.

Гостиничное хозяйство как объект управления. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства в России. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Особенности и характеристика гостиничных услуг.

Типы современных гостиниц и их характеристика. Признаки, характеризующие гостиницы. Функциональное назначение гостиниц. Классификации средств размещения. Типология гостиниц. Классификация гостиничных номеров. Отели, обладающие титулами «самые-самые». Мировые гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма. Мировые гостиничные цепи в России.

Практическое занятие.

1. Процесс управления гостиничным хозяйством.
2. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.

3. Развитие индустрии гостеприимства в России.
4. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Особенности и характеристика гостиничных услуг.
6. Типы современных гостиниц и их характеристика.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Раскройте современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Выявите особенности и характеристика гостиничных услуг.
3. Назовите типы современных гостиниц и их характеристика. Признаки, характеризующие гостиницы, классификации средств размещения. Типология гостиниц. Классификация гостиничных номеров.
4. Охарактеризуйте мировые гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма.
5. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию подготовьте выступление на тему «Мировые гостиничные цепи и особенности и их работы».
6. Углубленное изучение материалов темы.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

1 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.	Современные тенденции развития индустрии туризма	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.
2.	Организации туроператорской и турагентской	Собеседование	5	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

	деятельности	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	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
3.	Технология производства туристского продукта	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.
		Реферат	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
4.	Разработка программ обслуживания	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

5.	Методика подготовки и проведения экскурсии	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>
6.	Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг	Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
7.	Технология обслуживания клиентов турфирмы	Собеседование	5	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
8.	Гостиничное хозяйство	Собеседование	5	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	<p>10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
9.	Премияльные баллы		20	<p>Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
10.	Ответ на экзамене		30	<p>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".</p>

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 2. Организации туроператорской и турагентской деятельности

Ситуация:

Группа отправляется на экскурсию по маршруту: «Золотая давность Барнаула». К назначенному сроку экскурсовод не пришел.

1. Как должен поступить старший по группе?
2. Может ли водитель дать путевую информацию?

Тема 5. Методика подготовки и проведения экскурсии

Задание 1.

Отобрать объекты, находящиеся в парке К и О, по теме «Малые архитектурные формы парковой композиции». Составить характеристику на примере одного из объектов по схеме:

- 1) Классификация объектов по:
 - содержанию;
 - функциональному значению;
 - степени сохранности.
- 2) Оценка экскурсионных объектов по следующим показателям:
 - познавательная ценность объекта;
 - известность объекта;
 - необычность (экзотичность) объекта;
 - выразительность объекта;
 - местоположение объекта;
 - временное ограничение.

Задание 2.

Отобрать объекты, находящиеся на ул. Набережной, по теме «Моя – малая Родина». Составить характеристику на примере одного из объектов по схеме:

- 1) Классификация объектов по:
 - содержанию;
 - функциональному значению;

- степени сохранности.
- 2) Оценка экскурсионных объектов по следующим показателям:
 - познавательная ценность объекта;
 - известность объекта;
 - необычность (экзотичность) объекта;
 - выразительность объекта;
 - местоположение объекта;
 - временное ограничение.

Задание 3.

Отобрать объекты по ул. Советская по теме «Городская застройка». Составить характеристику на примере одного из объектов по схеме:

- 1) Классификация объектов по:
 - содержанию;
 - функциональному значению;
 - степени сохранности.
- 2) Оценка экскурсионных объектов по следующим показателям:
 - познавательная ценность объекта;
 - известность объекта;
 - необычность (экзотичность) объекта;
 - выразительность объекта;
 - местоположение объекта;
 - временное ограничение.

Опрос

Тема 1. Современные тенденции развития индустрии туризма

1. Понятие инфраструктуры туристской отрасли.
2. Составляющие туристской индустрии.
3. Особенности туристского потребления.

Тема 2. Организации туроператорской и турагентской деятельности

1. Понятие инфраструктуры туристской отрасли.
2. Составляющие туристской индустрии.
3. Особенности туристского потребления.

Тема 3. Технология производства туристского продукта

- 1 Характерные особенности туристских услуг.
- 2 Факторы и средства производства туристского продукта.
- 3 Технология формирования туристского продукта.
- 4 Требования, предъявляемые к туристскому продукту.
- 5 Потребительские свойства туристского продукта.

Тема 6. Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг

1. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий. Покупка блока мест на условиях комитмента.
2. Покупка блока мест на условиях элонтмента.
3. Организация услуг питания.
4. Классификация средств транспорта.

5. Организация сервисного обслуживания на транспорте.
6. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний.

Реферат

Тема 3. Технология производства туристского продукта

- 1 Факторы и средства производства туристского продукта.
- 2 Технология формирования туристского продукта.
- 3 Потребительские свойства туристского продукта.
- 4 Факторы, определяющие привлекательность туристского продукта
- 5 Конкурентные преимущества входящих в состав турпакета туристских услуг.
- 6 Себестоимость туристского продукта.
- 7 Уникальность туристского сервиса.

Собеседование

Тема 1. Современные тенденции развития индустрии туризма

1. Геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в туризме.
2. Характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.
3. Технический прогресс и оснащение туристских предприятий.
4. Роль государства в развитии туристской индустрии.
5. Задачи государственной политики в сфере туризма.

Тема 2. Организации туроператорской и турагентской деятельности

1. Геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в туризме.
2. Характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.
3. Технический прогресс и оснащение туристских предприятий.

Тема 7. Технология обслуживания клиентов турфирмы

- 1 Содержание процесса обслуживания клиентов турфирмы: прием клиента и установление контакта с ним; установление мотивации выбора туристского продукта; предложение туров.
- 2 Оформление правоотношений и расчет с клиентом.
- 3 Информационное обеспечение покупателя.
- 4 Требования, предъявляемые к персоналу предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 8. Гостиничное хозяйство

- 1 Гостиничное хозяйство как объект управления.
- 2 Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.
- 3 Развитие индустрии гостеприимства в России.
- 4 Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
- 5 Особенности и характеристика гостиничных услуг.
- 6 Типы современных гостиниц и их характеристика.

Тестирование

Тема 4. Разработка программ обслуживания

1. Что включает понятие «туристская индустрия»:

- а) межотраслевой комплекс организации по производству товаров и услуг для туризма;
 - б) деятельность по формированию турпродукта;
 - в) деятельность по продвижению турпродукта.
2. В составе индустрии туризма выделяют две структуры:
- а) организации, предоставляющие объекты (средства) для размещения и временного проживания, организованного питания и транспортного обслуживания;
 - б) организации, осуществляющие туристскую деятельность, экскурсионное обслуживание, обслуживание иностранных туристов;
 - в) нет верного варианта;
3. Предприятия, производящие продукты и услуги для туристов имеют следующую классификацию:
- а) 1 категория, 2 категория, 3 категория;
 - б) первичные, вторичные, третичные;
 - в) все варианты верны.
4. Укажите особенности предприятий туристской отрасли являются:
- а) преимущественно непроектный характер деятельности;
 - б) специфика потребителей, которые в большинстве своем туристы и путешественники, отсутствие которых существенно сократило бы или сделало бы полностью невозможным существование определенных видов предприятий (гостиницы, билетные агентства, курорты) в данной местности;
 - в) можно рассматривать как рынок услуг и товаров туристских отраслей.
5. По возрасту туризм разделяют:
- а) кратковременный, постоянный, продолжительный и сезонный туризм;
 - б) на детский, молодежный, зрелый (от 45 до 64 лет) и лиц третьего возраста (старше 65 лет);
 - в) авиационный, железнодорожный, автотуризм, автобусный, морской круиз, речной круиз, пеший и др.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-1)

1. Особенности турпродукта и туристского потребления.
2. Основные законодательные документы по вопросам регулирования туристских формальностей
3. Составляющие понятия «туристский рынок».
4. Критерии видов туризма, их характеристика.
6. Основные направления туроператорской деятельности.
4. Основные различия между туроператором и турагентом.
6. Анализ современных стандартов туристских услуг.
7. Инкаминг и аутгоинг как виды коммерческой деятельности.
8. Проанализируйте деятельность монопрофильных и многопрофильных туроператоров.
9. Цели, функции и задачи туризма.
11. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
12. Понятие инфраструктуры туристской отрасли.
13. Составляющие туристской индустрии.
14. Структура туристской индустрии и ее особенности.
15. Характеристика основных элементов туристского рынка: спрос; тур. предложение; цена; конкуренция.
16. Назовите и обоснуйте специфические особенности туристского рынка.
17. Составляющие валового туристского продукта (ВТП).
18. Понятие и особенности развития социального туризма в XX и XXI веке.

19. Этапы развития туристской деятельности.
20. Разновидность услуг и их характеристика.

Типовые задания для экзамена (ПК-1)

1. Ситуация:

Группа отправляется на экскурсию по маршруту: «Золотая давность Барнаула». К назначенному сроку экскурсовод не пришел.

1. Как должен поступить старший по группе?
2. Может ли водитель дать путевую информацию?

2. Ситуация:

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Вопрос:

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?
2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?
3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

3. Ситуация:

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей). Задание,

1. прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2. обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-1	Демонстрирует высокий уровень знания и понимания организации работы исполнителей в туристской деятельности. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано. Отвечает полно на поставленные вопросы.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-1	Демонстрирует хороший уровень знания и понимания организации работы исполнителей в туристской деятельности. Хорошо применяет полученные знания в практической деятельности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.

«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-1	Демонстрирует слабый уровень знаний процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий. Слабо применяет полученные знания в практической деятельности. Слабо владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответ не всегда логично выстроен, материал излагается без применения научной терминологии.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-1	Демонстрирует отсутствие знаний и понимание основ по организации туристской деятельности. Не может применять полученные знания в практической деятельности. Не может применить полученные знания в профессиональной деятельности. На вопросы ответить не может.

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. Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Основы туризма. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 151 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. - Изд. 9-е, перераб. и доп.. - М., СПб.: Изд-во "Невский Фонд", "Издательский дом Герда", 2007. - 576 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Киреева, Ю. А. Основы туризма : учебно-практическое пособие. - 2023-02-25; Основы туризма. - Москва: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. - 108 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>
2. Трофимов Е. Н., Мошняга Е. В., Сеселкин А. И., Новиков В. С. Основы туризма : учебник. - М.: [Федеральное агенство по туризму], 2014. - 374 с.
3. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 373 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453848>
4. Багдасарян В.Э., Биржаков М.Б., Бобылев В.Ю., Житенев С.Ю. История туризма : учебник. - М.: [Федеральное агенство по туризму], 2014. - 256 с.

6.3 Иные источники:

1. Всемирная туристская организация (UNWTO) - <http://www.unwto.org>
2. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - <http://www.wttc.org>
3. Научно-практический юридический журнал «Актуальные проблемы российского права» - http://www.nbpublish.com/apmag/view_page_231.html
4. Мир новой экономики - <http://economicus.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:

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

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

7-Zip 9.20

Операционная система Microsoft Windows 10

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>

2. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>

3. 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

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