

Бийск 2023

РЕКОМЕНДОВАНА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ
на заседании кафедры менеджмента и туризма (протокол № 10 от «03» июля 2023 г.)

И.о. заведующего кафедрой



О.В. Мельникова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью данного курса является формирование у студентов комплекса знаний об основах организации туристской деятельности, формирование комплексного представления о туризме, а также создание условий для подготовки специалистов сферы туризма, обеспечивающих комплексный подход, включающий как получение студентами теоретических знаний, так и усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям туристской деятельности.

Основные задачи курса:

- изучить сущность туризма и его основные социально-экономические категории;
- ознакомить студентов с основными видами туризма и факторами, определяющими развитие туризма в принимающих и отправляющих туристских центрах;
- изучить особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности;
- рассмотреть вопросы формирования туристского продукта;
- ознакомить с особенностями организации туристской деятельности в России;
- научить анализировать и составлять договорную документацию,
- научить проводить анализ состояния туристской дестинаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Организация туристской деятельности» относится к дисциплинам профессионального цикла .

Дисциплина «Организация туристской деятельности» тесно связана с «Психологией делового общения», «Управлением персоналом в туристской индустрии», «Оплатой и производительностью труда в туризме», «Планированием и анализом деятельности туристского предприятия», способствующими формированию компетенций.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

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

УК-6.1 знание способов самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; (3.1);

УК-6.2 знание методов эффективного планирования времени (3.2);

УК-6.3 знание эффективных способов самообучения и критерии оценки успешности личности (3.3).

УК-6.4 умение определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов (У.1);

УК-6.5 умение планировать свою жизнедеятельность на период обучения в образовательной организации (У.2);

УК-6.6 умение анализировать и оценивать собственные силы и возможности; выбирать конструктивные стратегии личностного развития на основе принципов образования и самообразования; (У.3).

УК-6.7 владение приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности (В.1);

УК-6.8 владение приемами оценки и самооценки результатов деятельности по решению профессиональных задач (В.2);

УК-6.9 владение инструментами и методами управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей (В.3).

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 - системы менеджмента качества в индустрии туризма (З.1)

ОПК-3.2- технологии обеспечения качества оказания туристских услуг (З.2)

ОПК-3.3обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг (У.1)

ОПК-3.4навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (В.1)

ОПК-3.5обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (В.2)

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1- особенности и методы безопасного обслуживания потребителей; (З.1)

ОПК-7.2 - правила охраны труда и техники безопасности (З.2)

ОПК-7.3- применять на практике методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности (У.1)

ОПК-7.4 - навыками и опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности (В.1)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: Организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме.

Уметь: Составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме.

Владеть: Навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности; оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр		
		3	4	5
Аудиторные занятия (всего)	70	18	18	34
В том числе:				
Лекции (Л)	30	8	8	14
Практические занятия (ПЗ)	40	10	10	20
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Консультации				
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	263	54	126	83
В том числе:				
Написание реферата	54	54		
Подготовка к тестированию	100		100	
Подготовка к практическим занятиям	86		26	60
Подготовка к экзамену	23			23
Вид промежуточной аттестации / Контроль	27	Зачет	Зачет с оценкой	27 Экзамен
Общая трудоемкость часы	360	72	144	144
Зачетные единицы	10	2	4	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов (модулей) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины	Содержание
1.	Основы организации туристской деятельности	Роль туризма в современной экономике. Развитие туризма в России и в мире: исторические этапы, тенденции, современное состояние. Туризм как часть социальной сферы. Туризм как социально-экономическая система. Сфера туризма в узком и широком смысле. Классификация услуг в сфере туризма. Туристский продукт: понятие и структура. Спрос и предложение на туристском рынке. Основные участники туристского бизнеса: туроператоры, турагенты, средства размещения, предприятия общественного питания, транспортные предприятия, индустрия развлечений. Классификация различных видов современного туризма. Основные факторы, влияющие на развитие туризма. Мотивация в туризме как фактор его развития. Типология туристов. Основные виды туристских ресурсов и туристский потенциал. Понятие туристской дестинации и ее основные характеристики. Виды туристских дестинаций. Анализ состояния туристской дестинации. Методы и функции управления в туризме. Принципы и модели управления туризмом. Организация управления туризмом за рубежом и в России. Планирование и

		прогнозирование как основа обеспечения комплексного, контролируемого и устойчивого развития туризма. Законодательная база управления туризмом.
--	--	--

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а. Основная литература:

1. Королева, Л. В. География туризма : практикум / Л. В. Королева. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2015. — 64 с. — Режим доступа — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>
2. Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>

б. Дополнительная литература:

1. Чернышева, Т. Л. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Т. Л. Чернышева. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 92 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/91413.html>
2. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебное пособие / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 358 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10741.html>

в. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

www.altajskij-krai.com
www.altairegion.ru
www.tourism.altai.ru
www.altay-republik.com
www.turistka.ru
www.altaiinter.org
www.zeldom.ru
www.altai.nsk.ru
www.base.garant.ru
www.consultant.ru

г) программное обеспечение

1. Работа на компьютерах проводится с использованием лицензионных версий операционной системы MicrosoftWindowsXPProf.
2. Для работы в библиотеке используется общевузовское лицензионное программное обеспечение – «Ирбис-64», в состав которого входят АРМ «Каталогизатор», АРМ «Читатель», АРМ «Администратор», АРМ «Комплектатор», Web-Ирбис (CZ39.50).
3. Презентации и проекты выполняются студентами с использованием лицензионного программного обеспечения MicrosoftOffice 2003 Prof.

4. Для компьютерного контроля и диагностики студентов используется лицензионная программа АУП (Шахты).
5. Компьютерные сети и программы защищены лицензионным программным обеспечением KasperskyTotalSpaceSecurityRussianEdition.
6. Работа с текстом производится при помощи сканера // FineReader.

д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

<http://yanko.lib.ru> - электронная библиотека Янко Славы (огромная коллекция оцифрованной литературы);

<http://enc.mail.ru> - энциклопедии@Mail.ru;

<http://www.edu.ru> - каталог образовательных интернет-ресурсов;

<http://www.krugosvet.ru> - энциклопедия «Кругосвет»;

<http://www.nlr.ru> - сайт Российской национальной библиотеки г. Санкт-Петербурга.

<http://ru.wikipedia.org/> - Свободная энциклопедия «Википедия».

е) Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Организация самостоятельной работы студентов в учреждении высшего образования [Текст]: методические рекомендации / Сост. Е.Б. Манузина, Е.Э. Норина; Алтайская гос. Академия обр-я им. В.М. Шукшина. – Бийск: ФГБОУ ВПО «АГАО», 2014 . – 84 с.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные аудитории для проведения практических занятий:

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью, с компьютерами, оснащенными комплектом лицензированного программного обеспечения (лицензионное программное обеспечение: WindowsXP, Office2003, Ирбис; Свободно распространяемое программное обеспечение: 7Zip, AdobeFlashPlayer, GoogleChrome, VLCmediaPlayer), мультимедиа проектор, экран для представления учебной информации большой аудитории обучающихся.

Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций:

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью, с компьютерами, оснащенными комплектом лицензированного программного обеспечения (лицензионное программное обеспечение: WindowsXP, Office2003, Ирбис; Свободно распространяемое программное обеспечение: 7Zip, AdobeFlashPlayer, GoogleChrome, VLCmediaPlayer), мультимедиа проектор, экран для представления учебной информации большой аудитории обучающихся.

Учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью, с компьютерами, оснащенными комплектом лицензированного программного обеспечения (лицензионное программное обеспечение: WindowsXP, Office2003, Ирбис; Свободно распространяемое программное обеспечение: 7Zip, AdobeFlashPlayer, GoogleChrome, VLCmediaPlayer) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Помещения для самостоятельной работы:

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью, с компьютерами, оснащенными комплектом лицензированного программного обеспечения (лицензионное программное обеспечение: WindowsXP, Office2003, Ирбис; Свободно распространяемое программное обеспечение: 7Zip, AdobeFlashPlayer, GoogleChrome, VLCmediaPlayer) с

возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Читальный зал, оснащенный автоматизированными и обычными рабочими местами, с компьютерами, оснащенными комплектом лицензированного программного обеспечения (Лицензионное программное обеспечение: WindowsXP, Office2003, Kaspersky. Свободно распространяемое программное обеспечение: GoogleChrome, 7Zip), копировальной машиной, принтерами, сканерами, с наличием автоматизированных рабочих мест для пользователей с проблемами зрения: специальное программное обеспечение, тифлофлешплееры, электронная лупа, читающая машина. Для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ специализированные сервисы и информационные ресурсы при помощи программно-аппаратных комплексов:

- тифло-флеш-плееров VictorReaderStreamc удобной системой навигации;
- АРМ с проводными гарнитурами JabraUCVOICE550 Duoи Windows- приложением для преобразования речи в текст VOCO. Professional;
- электронного видео-увеличителя Ruby.;
- сканирующего и читающего устройства Eye-PalVision;
- специализированного программного обеспечения EasyConverterдля создания цифровых говорящих книг в формате DAIZY.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации студентам

Учебная деятельность студентов предназначена для формирования знаний, умений, навыков, развивает мышление, позволяет выявить причинно-следственные связи в изученном материале, решить теоретические и практические задачи.

Учебная работа студентов проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формированию самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Роль учебной деятельности возрастает, так как перед учебным заведением стоит задача, в том числе и по формированию у студента потребности к самообразованию и самостоятельной познавательной деятельности

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса. Она запланирована и структурирована таким образом, чтобы студент при подготовке к занятиям наиболее эффективно осваивал теоретический материал и получал системные знания по курсу.

Количество времени, запланированное на самостоятельную работу, рассчитывалось, с одной стороны, исходя из норм, отраженных в Государственном стандарте и учебном плане, а с другой – с опорой на сложившуюся систему подготовки по курсу. Время указано максимальное. Если студент посещает лекционные и практические занятия, то самостоятельная работа не займет много времени. В случае пропусков или неэффективной работы в аудитории самостоятельная работа займет гораздо больше времени.

На лекционных занятиях рекомендуется активно слушать, конспектировать лекции, делать пометы на полях, задавать вопросы и активно отвечать на поставленные вопросы.

При подготовке к лекции необходимо освежить в памяти содержание предыдущих лекций, подготовить вопросы. После лекции также следует прочитать свой конспект, если возникают вопросы, то можно с ними обратиться к преподавателю и/или ознакомиться с вариантами изложения данной темы в учебниках и учебных пособиях, научной литературе по курсу.

При подготовке к практическим занятиям рекомендуется внимательно ознакомиться с планом практического занятия, ответить на заданные вопросы. Ответ должен быть полным и аргументированным. Рекомендуется прочитать лекцию по теме, ознакомиться с изложением материала в учебнике и научной литературе, сделать для себя необходимые выписки. Встречающуюся терминологию необходимо истолковать с опорой на словари и справочники, учебную и научную литературу. Приветствуется использование Интернет-ресурсов. Необходимо указывать источник цитирования, автора. Для Интернет-ресурсов – адрес (URL). При подготовке развернутого ответа рекомендуется составить план, включить туда цитаты, основные мысли, свои собственные наблюдения, оценки, интерпретацию. При работе с текстом, рекомендованным для анализа, в первую очередь, необходимо его прочитать минимум 2–3 раза, попытаться понять его содержание.

При выполнении творческих работ с предлагаемым текстом – сначала несколько раз прочитать его, проанализировать, найти своеобразие, определить параметры необходимых исправлений. Редактировать текст следует так, чтобы максимально сохранить авторский стиль, проблематику. При трансформации текста, напротив, следует проявить собственную индивидуальность.

При работе с Интернет-ресурсами обращайте внимание на источник: оригинальный авторский материал, реферативное сообщение по материалам других публикаций, студенческая учебная работа (реферат, курсовая, дипломная и др.). Оригинальные авторские материалы, как правило, публикуются на специализированных тематических сайтах или в библиотеках, у них указывается автор, его данные. Выполнены такие работы последовательно в научном или научно-популярном стиле. Это могут быть научные статьи, тезисы, учебники, монографии, диссертации, тексты лекций и т.д. На основе таких работ на некоторых сайтах размещаются рефераты или обзоры. Обычно они не имеют автора, редко указываются источники реферирования. Сами сайты посвящены разнообразной тематике. К таким работам стоит относиться критически, как и к сайтам, где размещаются учебные студенческие работы. Качество этих работ зачастую не выдерживает никакой критики, поэтому сначала подумайте, оцените ресурс, а уже потом им пользуйтесь. В остальном с Интернет-источниками можно работать как с обычной печатной литературой. Интернет – это еще и огромная библиотека, где вы можете найти много текстов, посвященных рассмотрению концепций современного естествознания. В Интернете огромное количество словарей и энциклопедий, использование которых приветствуется.

При подготовке к форме промежуточного контроля рационально используйте время. Сначала ознакомьтесь с материалами курса в целом, поскольку только исходя из целого можно понять части. Читайте учебники и научную литературу. Обращайтесь к справочной литературе. При подготовке ответа на вопрос сначала составьте план. Помните, что ваш ответ – это текст, который должен быть построен с учетом всех требований, предъявляемых к научному тексту. Не старайтесь всё выучить наизусть – это невозможно. Старайтесь понять суть, излагайте ее собственными словами. Иллюстрируйте теоретические положения собственными наблюдениями.

Оценка уровня приобретённых знаний осуществляется преподавателем по балльно-рейтинговой системе. Технологическая карта определяет объём работы в течение семестра, при полном выполнении которой студент получает до 100 баллов. Преподаватель может применять поощрительные баллы за хорошую подготовку доклада и качество выполненной работы, а так же штрафные баллы за пропуски занятий, просроченные выполненные работы. В конце семестра подсчитывается в балах общий рейтинг успеваемости студента. В случае успешной работы (более 80 баллов) студент досрочно

получает зачет. Если студент набирает от 60 до 80 баллов, он допускается к сдаче зачета. Студент, набравший в течение семестра менее 60 баллов, должен пройти контрольное тестирование и в случае получения 80 баллов (70% правильных ответов) допускается к сдаче зачета и экзамена.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Фонд оценочных средств разработан для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация туристской деятельности» и входит в состав основной образовательной программы 43.03.02Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»), реализуемой при подготовке обучающихся в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина». Фонд оценочных средств предназначен для проверки сформированности компетенций, заявленных в программе дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом 43.03.02Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»).

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

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

УК-6.1 знание способов самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; (З.1);

УК-6.2 знание методов эффективного планирования времени (З.2);

УК-6.3 знание эффективных способов самообучения и критерии оценки успешности личности (З.3).

УК-6.4 умение определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов (У.1);

УК-6.5 умение планировать свою жизнедеятельность на период обучения в образовательной организации (У.2);

УК-6.6 умение анализировать и оценивать собственные силы и возможности; выбирать конструктивные стратегии личностного развития на основе принципов образования и самообразования; (У.3).

УК-6.7 владение приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности (В.1);

УК-6.8 владение приемами оценки и самооценки результатов деятельности по решению профессиональных задач (В.2);

УК-6.9 владение инструментами и методами управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей (В.3).

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 - системы менеджмента качества в индустрии туризма (З.1)

ОПК-3.2- технологии обеспечения качества оказания туристских услуг (З.2)

ОПК-3.3 обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг (У.1)

ОПК-3.4 навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (В.1)

ОПК-3.5 обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в

соответствии с международными и национальными стандартами (В.2)

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1- особенности и методы безопасного обслуживания потребителей; (3.1)

ОПК-7.2 - правила охраны труда и техники безопасности (3.2)

ОПК-7.3- применять на практике методы безопасного обслуживания потребителей; правила охраны труда и техники безопасности (У.1)

ОПК-7.4 - навыками и опытом соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности (В.1)

Компетенция УК-6, ОПК-3, ОПК-7

с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенции формируется на промежуточном этапе после изучения дисциплин (Психология делового общения, Управление рисками в туристском бизнесе, Управление персоналом в туристской индустрии, Оплата и производительность труда в туризме, Планирование и анализ деятельности туристского предприятия), в рамках которых данная компетенция осваивалась студентами.

Контрольная работа (Кейс-задача): (типовое контрольное задание на этапе формирования компетенции):

1. Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей.
2. Семь инструментов управления и планирования.
3. Инструменты и приемы, используемые в области качества.
4. Определение понятия конкурентоспособности.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Уровни	Показатели
Пороговый 60–74 %	Знать: основные направления, содержание современных философских дискуссий по проблемам общественного развития. Уметь: критически воспринимать, анализировать и оценивать историческую информацию, Владеть: навыками анализа текстов
Базовый 75–86 %	Знать: содержание современных философских дискуссий по проблемам общественного развития. Уметь: критически воспринимать, анализировать и оценивать историческую информацию, Владеть: навыками анализа текстов
Повышенный 87–100%	Знать: основные направления, содержание современных философских дискуссий по проблемам общественного развития. Уметь: критически воспринимать, анализировать и оценивать историческую информацию, Владеть: навыками анализа текстов

Критерии оценки компетенций в рамках типового задания:

1. Полнота представляемого материала, степень раскрытия материала (0 - 40 баллов).
2. Наличие примеров, иллюстраций (0 - 30 баллов).

3. Использование опыта деятельности, полученного в период учебной практики, как основного источника информации(0 - 30 баллов).

Типовое контрольное задание оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в пяти балльную шкалу в соответствии с действующим на текущий момент Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов:

- оценка «5» выставляется в случае, если студент выполнил 87–100 % кейс-задачи;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил 75–86 % кейс-задачи;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил 60–74 % кейс-задачи;

- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил менее 60 % кейс-задачи.

Типовые вопросы к зачету и экзамену

1. Статистические и концептуальные определения туризма.
2. Генезис и периодизация международного туризма.
3. Понятие, специфика и основные компоненты туррынка.
4. Особенности государственного регулирования туррынка.
5. Регулирование туроператорской и турагентской деятельности.
6. Стандартизация, сертификация, финансовые гарантии госрегулирования туррынка.
7. Понятийный аппарат и классификация туризма.
8. Основные факторы развития туризма.
9. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.
10. Организационно-функциональная структура туристских предприятий.
11. Технология предреализационных процессов в сфере туризма.
12. Документация туристской фирмы.
13. Права и обязанности турфирм и туристов.
14. Виды и функции туроператоров и турагентов.
15. Сущность и нормативно-правовая база туроперейтинга.
16. Организационно-финансовые и административные требования к деятельности туроператора и турагента.
17. Технология разработки и реализации турпродукта.
18. Особенности и состав турпродукта, анализ турпродукта и услуг его составляющих.
19. Рекреационное районирование как основа деятельности ТО и ТА.
20. Организационные особенности взаимодействия с поставщиками услуг.
21. Схемы сотрудничества ТО и иностранных meet-компаний.
22. Схемы работы современного ТО с предприятиями гостиничной индустрии.
23. Схемы взаимоотношений ТО с перевозчиками.
24. Взаимоотношения ТО и экскурсионной компании.
25. Взаимоотношения ТО и страховой компании.
26. Инструменты продвижения турпродукта на рынок.
27. Тур-проектирование и бизнес-планирование как функция менеджмента.
28. Структура и состав бизнес-плана.
29. Этапы составления бизнес-плана.
30. Стилистика и правила оформления бизнес-плана.
31. Правила эффективной работы с клиентами персонала турфирмы.
32. Профессионально-квалификационная характеристика работников турбизнеса.
33. Сегментирование потребителей туристских услуг.
34. Анимационное обслуживание туристов.
35. Технологии постпродажного обслуживания клиентов.
36. Формирование трудового коллектива и требования к кадровым службам.
37. Подбор и управление персоналом турфирмы.
38. Развитие и обучение персонала, введение в должность.
39. Текучесть кадров и методы борьбы с ней.
40. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия.