

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный гуманитарно-педагогический
университет имени В.М. Шукшина»
(АГПУ им. В.М. Шукшина)

Кафедра естественнонаучных дисциплин, безопасности жизнедеятельности и туризма

Утверждаю:
Начальник учебно-методического
управления

М.В. Довьдова
« 01 » сентября 2017 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


Б1.Б.13 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки: **43.03.02 Туризм**

Профиль подготовки: **Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

Квалификация: **бакалавр**

Форма обучения: **заочная**

Составитель:
к.б.н., доцент кафедры
естественнонаучных дисциплин,
безопасности жизнедеятельности и туризма

С.В. Важов

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утвержден 14 декабря 2015 г. № 1463), и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль Технология и организация туроператорских и турагентских услуг), утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО АГППУ им. В.М. Шукшина (от 05.04.2017 г., протокол № 10).

Распределение по семестрам

Номер семестра	Учебные занятия						Самостоятельная работа	Число курсовых проектов (работ), расчетных заданий	Форма итоговой аттестации (зачет, экзамен)
	Общий объём (з./ е.)	В том числе							
		Аудиторные							
		Всего	Из них						
Лекции	Практ.		Лабор.	Контроль					
3	72/2	6	2	4			66		
4	144/4	22	4	18			122	Экзамен, контрольная работа	
3,4	216/6	28	6	22			188	Экзамен, контрольная работа	

Программа обсуждена на заседании кафедры естественнонаучных дисциплин, безопасности жизнедеятельности и туризма. Протокол №1 от «01» сентября 2017 г.

Заведующий кафедрой  В.М. Вазов

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 ООП

Дисциплина «Организация туристской деятельности» относится к дисциплинам профессионального цикла Б1.Б.13

Освоение данной дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности бакалавров:

- проектная;
- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая;
- сервисная;
- научно-исследовательская.

Данные виды профессиональной деятельности определены стандартом и выбраны вузом совместно с заинтересованными работодателями.

Профильной для данной дисциплины является профессиональная деятельность бакалавров. Дисциплина готовит к решению следующих задач профессиональной деятельности:

Проектная деятельность:

- постановка задач проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях;
- использование инновационных и информационных технологий для создания туристского продукта;
- проектирование программ туров, турпакетов, экскурсионных программ и других продуктов туристской деятельности;
- разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;

Производственно-технологическая деятельность:

- применение современных технологий в реализации туристского продукта;
- использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;

Организационно-управленческая деятельность:

- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;

- принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности;
 - расчет и оценка затрат по организации туристской деятельности на предприятии с целью рационализации затрат;
- Сервисная деятельность:
- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
 - организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
 - умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии;
- Научно-исследовательская деятельность:
- исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
 - применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
 - адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии.

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:

- способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);
- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);
- способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5).

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

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр	
		3	4
Аудиторные занятия (всего)	28	6	22
В том числе:			
Лекции (Л)	6	2	4
Практические занятия (ПЗ)	22	4	18
Семинары (С)			
Лабораторные работы (ЛР)			
Консультации			
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	188	66	122
В том числе:			
Написание реферата		66	
Подготовка к тестированию			50
Подготовка к практическим занятиям			72
Подготовка к экзамену			
Вид промежуточной аттестации			Экзамен, контрольная работа
Общая трудоемкость часы	216	72	144
Зачетные единицы	6	2	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов (модулей) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины	Содержание
1.	Основы организации туристской деятельности	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Понятие туристской дестинации и ее основные характеристики. Виды туристских дестинаций. Анализ состояния туристской дестинации.</p> <p>Методы и функции управления в туризме. Принципы и</p>

		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.
--	--	--

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

Номер семестра	Учебные занятия						Самостоятельная работа	Число курсовых проектов (работ), расчетных заданий	Форма итоговой аттестации (зачет, экзамен)
	Общий объём (з./ е.)	В том числе							
		Аудиторные							
		Всего	Из них						
Лекции	Практ.		Лабор.	Контроль					
3	72/2	6	2	4			66		
4	144/4	22	4	18			122	Экзамен, контрольная работа	
3,4	216/6	28	6	22			188	Экзамен, контрольная работа	

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	ЭД	СРС	Использование интерактивных форм, технологий		Всего
1.	Основы организации туристской деятельности	6	22		188	Технология дебаты (2 ч.).		216
	В том числе использование интерактивных форм, технологий					Лек.	Пр.	6
						2	4	

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а. Основная литература:

1. География туризма [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 100200 (специальности 100201) "Туризм" / ред. А. Ю. Александрова. - М. :КноРус, 2009. - 592 с.

2. Кусков, А. С. Основы туризма [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М. : КНОРУС, 2008. - 400 с.

б. Дополнительная литература:

3. Биржаков, М.Б. Введение в туризм : учебное пособие для вузов / М. Б. Биржаков, Э. Н. Павлова ; ред. Н. А. Барсукова. - 9-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Герда : Невский Фонд, 2008. - 576 с.

4. Кусков, А. С. Туристское ресурсоведение [Текст] : учебное пособие для вузов по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Туризм" / А. С. Кусков. - М. : Академия, 2008. - 208 с.

5. Морозов, М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 230500 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2006. - 288 с.

6. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебник для студентов вузов специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 288 с.

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

www.altajskij-krai.com

www.altaregion.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

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, в том числе аудиторная доска (с магнитной поверхностью и набором приспособлений для крепления демонстрационных материалов), экран (на штативе или навесной). Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет. Кроме того, с целью информационно-ресурсного обеспечения практических занятий необходим доступ к сканеру, копировальному аппарату и принтеру.

Реализация учебной программы должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – библиотечному фонду академии и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

В зависимости от избранной методики проведения практических занятий могут быть использованы видеофильмы и комплекты слайдов, отвечающие проблематике и образовательным задачам дисциплины.

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

Компетенции, этапы	Показатели	Оценочные средства
ПК-7 II этап	<p>Знать: основные направления, проблемы, теории и методы философии, содержание современных философских дискуссий по проблемам общественного развития.</p> <p>Уметь: критически воспринимать, анализировать и оценивать историческую информацию, факторы и механизмы исторических изменений</p> <p>Владеть: навыками анализа текстов, имеющих философское содержание</p>	Собеседование
ОПК-3 II этап	<p>Знать: понятие, виды и технологии организации деятельности туроператора, турагента и контрагентов в туристской индустрии, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов, особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;</p> <p>структуру бизнеса и распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства сервисной деятельности;</p> <p>основы организации и планирования деятельности</p>	Собеседование

Компетенции, этапы	Показатели	Оценочные средства
	<p>предприятий сервиса;</p> <p>уметь: применять информацию о значении туризма в современном мире, о направлениях основных туристских потоков, туристскую статистику в практике обоснования туристских проектов; аргументированно выделять факторы конкурентоспособности конкретного туристского продукта; анализировать особенности турагентской и туроператорской деятельности предприятий туризма; осуществлять практически целесообразный отбор турресурсов в целях обоснования конкретных туристских проектов; применять общие критерии при осуществлении оценки экономической эффективности и целесообразности формирования турпродукта; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса.</p> <p>владеть: навыками определения общего нормативно-правового статуса туроператорской и турагентской деятельности, а также аргументированного отбора различных видов туристских ресурсов, контрагентских организаций и технологий в целях осуществления профессиональной туристской деятельности.</p>	
ПК-4 II этап	<p>Знать: устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса; экологические императивы в развитии рекреации; виды и уровни рекреационного районирования; экономические подходы к оценке рекреационных ресурсов; оценка рекреационного потенциала особо охраняемых природных территорий.</p> <p>Уметь: нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; проводить оценку рекреационного потенциала территории; ориентироваться в вопросах туристско-рекреационного проектирования; использовать теоретические знания для практического решения профессиональных задач;</p> <p>Владеть: навыками работы с информационными системами; навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований; методами рекреационного проектирования; системными представлениями об туристско-рекреационном проектировании; экономическими подходами рекреационных ресурсов.</p>	<i>Собеседование</i>

Компетенции, этапы	Показатели	Оценочные средства
ПК-5 Этап	Знать: основные направления, проблемы, теории и методы философии, содержание современных философских дискуссий по проблемам общественного развития. Уметь: критически воспринимать, анализировать и оценивать историческую информацию, факторы и механизмы исторических изменений Владеть: навыками анализа текстов, имеющих философское содержание	<i>Собеседование</i>

Компетенция ПК-7 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенция ПК-7 (способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг) 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.

Кейс-задача (типовое контрольное задание на этапе формирования ПК-7):

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 ПК-7 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.

Компетенция ОПК-3 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенция ОПК-3 (способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов) формируется на первом этапе. Формирование компетенции будет продолжено на следующих этапах в рамках дисциплин: «Туристско-рекреационное проектирование», «Организация туристской деятельности», «Информационные технологии в туристской индустрии», «Маркетинг в туристской индустрии», «Туристские формальности», «Страхование в туризме» и др.).

*Практико-ориентированное задание
(типовое контрольное задание на этапе формирования ОПК-3)*

Тема: Предмет исследования, цели и задачи дисциплины. Классы и технология обслуживания клиентов санаторно-курортных комплексов (практическая работа).

Вопросы для подготовки:

1. Введение. Предмет исследования, цели и задачи дисциплины.
2. Критерии выделения классов клиентов санаторно-курортных комплексов.
3. Четыре основных класса обслуживания клиентов санаторно-курортных комплексов.
4. Содержание и специфика технологии обслуживания клиентов санаторно-курортных комплексов.
5. Стратегические направления в обслуживании клиентов санаторно-курортных комплексов и способы их реализации.
6. Оптимальность обслуживания как важное потребительское свойство.
7. Процесс продажи туристского продукта и факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенции ОПК-3	Показатели
Пороговый 60-74 %	Знает: содержание технологических документов туров. Умеет: применять на практике знания об организации и применении документационных средств по производству, продвижению и реализации турпродукта. Владеет: методикой работы со справочными и информационными материалами по технологии организации обслуживания в санаторно-курортных комплексах.
Базовый 75-86 %	Знает: содержание технологических документов туров; систему продвижения продукта туроператора. Умеет: применять на практике знания об организации и применении документационных средств по производству, продвижению и реализации турпродукта; пользоваться основными нормативно-правовыми документами в сфере туризма. Владеет: методикой работы со справочными и информационными материалами по технологии организации обслуживания в санаторно-курортных комплексах; навыками оформления документов при работе с клиентами санаторно-курортных

Уровни сформированности компетенции ОПК-3	Показатели
	комплексов.
Повышенный 87-100%	<p>Знает: содержание технологических документов туров; систему продвижения продукта туроператора; порядок и основные параметры составления программы обслуживания.</p> <p>Умеет: применять на практике знания об организации и применении документационных средств по производству, продвижению и реализации турпродукта; пользоваться основными нормативно-правовыми документами в сфере туризма; формировать документационное обеспечение организации обслуживания в санаторно-курортных комплексах.</p> <p>Владеет: методикой работы со справочными и информационными материалами по технологии организации обслуживания в санаторно-курортных комплексах; навыками оформления документов при работе с клиентами санаторно-курортных комплексов; информацией, регламентирующей делопроизводство в санаторно-курортных комплексах.</p>

Критерии оценки компетенций ОПК-3 в рамках типового задания:

Оценка проектов осуществляется по следующим критериям:

1. Полнота представляемого материала, степень раскрытия материала (0-40 баллов);
2. Наличие примеров, иллюстраций (0 - 30 баллов);
3. Аргументированные выводы (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 правильно 87–100 % типового задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 75–86 % типового задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 60–74 % типового задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил правильно менее 60 % типового задания.

2. Компетенция ПК-4 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенция ПК-4 (способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства) формируется на первом этапе (4 курс). Формирование компетенции будет продолжено на следующих этапах в рамках дисциплин: «Экономика недвижимости», «Экономика услуг», «Туроперейтинг» и др..

Практико-ориентированное задание

(типичное контрольное задание на этапе формирования ПК-4)

Тема: Функциональные требования к санаторно-курортным комплексам (лабораторное занятие-исследование).

Функциональными требованиями к санаторно-курортным комплексам являются: местонахождение вблизи административных, общественных и прочих центров городов и поселений без необходимости наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности; преобладание в номерном фонде одноместных номеров; наличие предназначенных для дневной работы номеров-кабинетов увеличенного размера, в ряде которых возможно проведение небольших совещаний; обязательная организация в номере «рабочей зоны»; максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточенной работы. К организации общественных помещений в гостиницах делового назначения проживающие предъявляют особые требования, а именно наличие: помещений для проведения совещаний, выставок продукции и пр.; зала для заседаний или помещения многоцелевого назначения (проведение совещаний, банкетов и т. п.) с дополнительным входом с улицы; телеграфа, телетайпа, телефакса и пр.; службы финансового обеспечения — отделения банка и т. п.; помещения для службы секретарей с множительной техникой.

При таких гостиницах оборудуются открытые стоянки или гаражи для личных транспортных средств.

Требования к организации группы предприятий питания в таких санаторно-курортных комплексах рассчитываются в основном на обслуживание клиентов со стороны городского вселения и т. п. Как правило, число посадочных мест на предприятиях общественного питания деловой гостиницы меньше числа спальных мест (исключая случаи, когда она играет роль общественного городского центра).

Функциональные требования, предъявляемые к структуре всех типов санаторно-курортных комплексов для отдыха, в том числе туристских, в отличие от гостиниц делового назначения, являются принципиально иными, а именно: размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от шумных городских центров; наличие озелененной территории для отдыха и занятий спортом. Размеры указанной территории могут быть в ряде случаев значительными (в мировой практике они составляют от 150 до 250 кв. м на одно спальное место); в номерном фонде туристских гостиниц ввиду тенденции к семейному проведению отдыха резко возрастает число двухместных номеров — до 80—90% от общего номерного фонда: внутренняя организация номера определяется конкретной формой отдыха, которой соответствует данный тип гостиницы (например, для курортных гостиниц характерна организация спального места или зоны отдыха не только в номере, но и в увеличенных размеров лоджии или балконе, террасе. В гостиницах семейного отдыха, рассчитанных на пребывание отдыхающих с детьми, в номере предусматривается устройство гладильных, сушильных приспособлений, а также кухонь-ниш или мини-кухонь. Номера туристских гостиниц формируются и в качестве места дневного общения, приема гостей); организация номерного фонда с изменяемой по сезонам вместимостью, что связано с особой неравномерностью в их сезонной загрузке; Конкретный состав и решение общественных помещений зависят от формы отдыха, которую призван обеспечить данный тип гостиницы.

На расширение номенклатуры помещений общественного назначения в любом из типов гостиниц влияют принятый уровень обслуживания и категория гостиницы.

Функциональные требования к предприятиям, предоставляющим услуги питания. Предприятия питания в туристских гостиницах формируются не только в целях обеспечения туристов питанием, но и в качестве места для приятного проведения отдыха и досуга. Поэтому состав предприятий питания в туристских гостиницах более обширен и разнообразен, чем в других типах гостиниц для отдыха. Здесь предусматриваются рестораны самых различных типов и классов (национальной кухни и т. п.), бары, закусочные, кафетерии, пивные погребки и т. п.

В санаторно-курортных комплексах предусматриваются предприятия диетического питания (с соответствующей организацией кухонь и залов). В гостиницах семейного отдыха организуются специальные залы и кухни, обеспечивающие детское питание.

Наиболее важным фактором в формировании санаторно-курортных комплексов для отдыха, в частности туристской гостиницы, является то, что специфика различных форм отдыха формирует у проживающих в каждом конкретном типе гостиницы потребность в организации совершенно особого, только данной форме отдыха присущего вида обслуживания, который ни в каком другом типе гостиницы не требуется, но в данном — составляет типологическую основу, индивидуальную для каждой из гостиниц.

Санаторно-курортный комплекс — это особое лечебно-профилактическое обслуживание; в туристской — туристское; в гостинице для семейного отдыха — детское обслуживание. Если в состав санаторно-курортного комплекса, в зависимости от лечебных факторов курорта могут быть включены залы «двигательной терапии», отдельные гидротерапевтические помещения, бассейны для лечебного плавания, то в гостиницах для семейного отдыха предусматриваются помещения для детских игр и развлечений, залы для пребывания детей под присмотром, помещения детского сада для детей отдыхающих, площадки для занятий гимнастикой и детских спортивных игр, «лягушатники» в зоне крытого бассейна и пр.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенции ПК-4	Показатели
Пороговый 60-74 %	Знает: теоретические основы маркетинга санаторно-курортных комплексов. Умеет: оценивать рынки сбыта для потребителей услуг в санаторно-курортных комплексах. Владеет: навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей.
Базовый 75-86 %	Знает: теоретические основы маркетинга санаторно-курортных комплексов; основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований в санаторно-курортных комплексах. Умеет: оценивать рынки сбыта для потребителей услуг в санаторно-курортных комплексах; применять инструменты маркетинга для формирования коммуникационной политики санаторно-курортного комплекса. Владеет: навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; навыками применения современных технологий в реализации услуг санаторно-курортных комплексов.
Повышенный 87-100%	Знает: теоретические основы маркетинга санаторно-курортных комплексов; основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований в санаторно-курортных комплексах; особенности методов продвижения услуг в санаторно-курортных комплексах. Умеет: оценивать рынки сбыта для потребителей услуг в санаторно-курортных комплексах; применять инструменты маркетинга для формирования коммуникационной политики санаторно-курортного комплекса; применять особенности менеджмента турагентской деятельности в различных регионах России. Владеет: навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; навыками применения современных технологий в реализации услуг санаторно-курортных комплексов; навыками разработки туристского продукта на основе современных технологий.

Критерии оценки компетенций ПК-4 в рамках типового задания:

Оценка проектов осуществляется по следующим критериям:

1. Полнота представляемого материала, степень раскрытия материала (0-40 баллов);
2. Наличие примеров, иллюстраций (0 - 30 баллов);
3. Аргументированные выводы (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 правильно 87–100 % типового задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 75–86 % типового задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 60–74 % типового задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил правильно менее 60 % типового задания.

4. Компетенция ПК-5 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенция ПК-5 (способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение) формируется на первом этапе. Формирование компетенции будет продолжено на следующих этапах в рамках дисциплин: «Технология организации выездного туризма», «Технология анимационной деятельности», «Управление персоналом в туристской индустрии» и др.

Практико-ориентированное задание

(типовое контрольное задание на этапе формирования компетенции ПК-5)

Тема: Учет в санаторно-курортных комплексах (практическая работа).

Вопросы:

1. Основные функции финансовой службы санаторно-курортного комплекса.
2. Книги ежедневного учета, или Журналы операций.
3. Главная книга как основа составления баланса санаторно-курортного комплекса.
4. Книга учета движения денежных средств.
5. Правила и специфика составления финансового баланса санаторно-курортного комплекса.
6. Отчет о прибылях и убытках (отчет о финансовых результатах).
7. Отчет о движениях денежных средств.
8. Бюджет (финансовый план).
9. Основные показатели деятельности санаторно-курортного комплекса.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенции ПК-5	Показатели
Пороговый 60-74 %	Знает: сущность и содержания работ в области стандартизации и сертификации. Умеет: применять правила применения знаков соответствия. Владеет: знаниями по основам стандартизации.
Базовый	Знает: сущность и содержания работ в области стандартизации и

Уровни сформированности компетенции ПК-5	Показатели
75-86 %	сертификации; специфику стандартизации в России и зарубежных странах. Умеет: применять правила применения знаков соответствия; определять характерные особенности различных систем классификации средств размещения в России и за рубежом. Владеет: знаниями по основам стандартизации; знаниями по основам сертификации в области туризма.
Повышенный 87-100%	Знает: сущность и содержания работ в области стандартизации и сертификации; специфику стандартизации в России и зарубежных странах; специфику работ по стандартизации и сертификации в области сферы услуг. Умеет: применять правила применения знаков соответствия; определять характерные особенности различных систем классификации средств размещения в России и за рубежом; проводить идентификацию услуг, предоставляемых турфирмой, гостиницей и другими средствами размещения. Владеет: знаниями по основам стандартизации; знаниями по основам сертификации в области туризма; навыками использования данных знаний в практической деятельности.

Критерии оценки компетенций ПК-5 в рамках типового задания:

Оценка проектов осуществляется по следующим критериям:

1. Полнота представляемого материала, степень раскрытия материала (0-40 баллов);
2. Наличие примеров, иллюстраций (0 - 30 баллов);
3. Аргументированные выводы (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 правильно 87–100 % типового задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 75–86 % типового задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 60–74 % типового задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил правильно менее 60 % типового задания.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Целью промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Организация туристской деятельности» является оценка уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины (модуля) «Организация туристской деятельности», а также усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и опыта деятельности.

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) «Организация туристской деятельности». Оценка уровня сформированности компетенций на этапах их формирования определяется на основании отчета, собеседования, включающего кейсы-задачи. Задания, в которых обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения

данной проблемы. Оценивание кейса проводится в соответствии с приведенными критериями.

Решенные кейс-задачи включаются обучающимися в отчет и предполагают следующее оформление:

1. Аннотация к кейс-задаче, описывающая решаемое задание, постановку практико-ориентированной проблемы (1000-1200 знаков с пробелами).
2. Отчет с решением кейс-задачи, включающий сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы, а также иллюстративный материал, используемые источники информации (отчет представляется в виде реферата, объемом 4-5 листов, гарнитура TimesNewRoman, кегль 12 pt, межстрочный интервал 1).
3. Вывод по итогам решения кейс-задачи (не менее 1500 знаков с пробелами).

Решение кейс-задачи осуществляется обучающимися согласно следующим этапам: сбор материалов; обобщение информации; решение; вывод.

Собеседование предполагает устные ответы обучающихся по заранее известным темам (список тем для собеседования приведен в фонде оценочных средств). Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы в рамках темы собеседования.

На основании решенных кейс-задач, собеседования оценивается уровень сформированности компетенций на этапах их формирования в рамках изучения дисциплины (модуля) «История туризма», а также уровень знаний, умений, навыков и опыта деятельности, по результатам выставляется зачет. Результаты проведения процедуры в установленном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и электронные ведомости, представляются в деканат факультета.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

№ п/п	Содержание изменения	Куда вносятся изменения (раздел, стр.)	Основание	Подпись разработчика (составителя)