

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАР-
СТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ И МИРОВОЙ ИСТОРИИ

УТВЕРЖДЕНО
решением учёного совета ННГУ
протокол от
«___» _____ 20__ г. № ____

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.19 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.02 "Туризм"

Направленность образовательной программы
Международный и деловой туризм

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Нижний Новгород
2021 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация туристской деятельности» относится к обязательной части ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Международный и деловой туризм» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Цель дисциплины – дать студентам знания о месте и роли туризма в мире, об истории развития и становления туризма, как одного из динамично развивающихся видов деятельности, положения туристской отрасли в системе отраслей хозяйства, составляющих туристской индустрии, порядка организации и деятельности основных резидентов, действующих на туристском рынке. Ряд тем посвящены конкретным практическим вопросам соблюдения туристских формальностей, обеспечения безопасности и комфортности туристов, разработке и организации туристских маршрутов.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	<i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг; <i>Уметь</i> осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) объектов туристской сферы; <i>Владеть</i> стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) туристского предприятия в материальных ресурсах и персонале	тесты, доклады, практические задания
	ИОПК-2.2. Использует основные методы и приёмы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	<i>Знать</i> основы организации, планирования и контроля деятельности подчинённых; <i>Уметь</i> координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); <i>Владеть</i> методами наставничества, делегирования, коучинга и другими современными формами развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) туристского предприятия	
	ИОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	<i>Знать</i> основы организации, планирования и контроля деятельности подчинённых; <i>Уметь</i> осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) туристского предприятия; <i>Владеть</i> навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	<i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг; <i>Уметь</i> разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами; <i>Владеть</i> навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	тесты, доклады, практические задания
	ИОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг; <i>Уметь</i> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учётом национальных и корпоративных особенностей; <i>Владеть</i> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами	
	ОПК-3.3 Разрабатывает туристские маршруты, соответствующие спросу потребителей	<i>Знать</i> основы организации, планирования и контроля деятельности подчинённых; <i>Уметь</i> пользоваться специализированными программами, используемыми в письменных коммуникациях, в том числе возможностями информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; <i>Владеть</i> специализированными программами, используемыми в туристских предприятиях	

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Трудоёмкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Часов по учебному плану	144
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа	16
самостоятельная работа	58
Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы)	2
Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам)	36
Промежуточная аттестация	экзамен

Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них			Самостоятельная работа обучающихся, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. Туризм как социо-экономическое явление и отрасль национальной экономики	4	2		2	2
Тема 2. Организационно-правовые аспекты открытия турфирмы	6	2	2	4	2
Тема 3. Кадровый менеджмент турфирмы	4	2		2	2
Тема 4. Информационные технологии в работе турфирмы	6	2	2	4	2
Тема 5. Партнерские отношения турфирмы по формированию турпродукта	6	2	2	4	2
Тема 6. Партнерские отношения между турфирмами и потребителями туруслуг	4	2		2	2
Тема 7. Механизм формирования турпродукта и оценка его экономической эффективности	6	2	2	4	2
Тема 8. Туристские формальности	6	4		4	2
Тема 9. Реклама как инструмент продвижения турфирмы на рынке	6	2	2	4	2
Тема 10. Региональный туризм	6	4	2	6	
Тема 11. Туризм и курортное дело	6	2	2	4	2
Тема 12. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ	4	2		2	2
Тема 13. Перспективы развития мирового туризма	6	4	2	6	
В том числе КСР	2				
Промежуточная аттестация - экзамен	36				
	144	32	16	48	58

Тема 1. Туризм как социо-экономическое явление и отрасль национальной экономики

Сущность туризма как социо-экономической категории. Классификация видов туризма. Турфирмы как неотъемлемый элемент системы туризма.

Тема 2. Организационно-правовые аспекты открытия турфирмы

Туроператорская и турагентская деятельность. Классификация туроператоров. Методика определения направленности и специфики деятельности турфирмы. Регистрация турфирмы и финансовые гарантии. Выбор местоположения офиса турфирмы и ее названия.

Тема 3. Кадровый менеджмент турфирмы

Кадровый состав турфирмы: подбор и отбор сотрудников. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса. Схемы оплаты труда и оформление трудовых отношений. Мотивация персонала в турфирме

Тема 4. Информационные технологии в работе турфирмы

Глобализация дистрибьюторская система (GDS). Программные комплексы автоматизации туристской деятельности. Интернет-сайт турфирмы.

Тема 5. Партнерские отношения турфирмы по формированию турпродукта

Особенности взаимоотношений турфирмы со средствами размещения. Особенности взаимоотношений турфирмы с транспортными компаниями. Особенности взаимоотношений турфирмы с предприятиями питания. Особенности взаимоотношений турфирмы с объектами культурно-исторического потенциала и экскурсионными бюро. Особенности взаимоотношений турфирмы со страховыми компаниями.

Тема 6. Партнерские отношения между турфирмами и потребителями туруслуг

Особенности взаимоотношений туроператоров с турагентами. Объединения турфирм как основной элемент координации их предпринимательской деятельности. Правовые отношения турфирмы с туристом.

Тема 7. Механизм формирования турпродукта и оценка его экономической эффективности

Алгоритм создания нового турпродукта. Калькуляция себестоимости и ценообразование нового турпродукта.

Тема 8. Туристские формальности

Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Медицинские формальности.

Тема 9. Реклама как инструмент продвижения турфирмы на рынке

Специфика и этапы проведения рекламной кампании турфирмы. Средства распространения рекламной информации в туризме. Выставочная деятельность турфирмы.

Тема 10. Региональный туризм

Основные факторы, условия формирования и развития туристского региона. Влияние туризма на социально-экономическое развитие регионов. Специфика регионального туризма. Проблемы местного туризма и пути их решения. Государственная политика в вопросах развития регионального туризма. Рекреационное районирование России. Характеристика рекреационных зон.

Тема 11. Туризм и курортное дело

Основные понятия курортного дела. История развития санаторно-курортного дела в мире и России. Природные лечебные ресурсы: классификация, география. Принципы организации санаторно-курортного дела. Крупнейшие курорты мира и РФ. Современный рынок лечебного отдыха. Проблемы и перспективы развития курортной индустрии РФ. История развития курортов КМВ. Классификация природных, лечебных ресурсов, инфраструктуры городов-курортов КМВ. Законодательная и нормативная база, определяющая развитие курортов. Современное состояние и перспективы развития курортов КМВ.

Тема 12. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ.

Современное состояние туризма в РФ. Ресурсы и материальная база туризма. Потребительский рынок российского туристского продукта. Общественные организации на российском туррынке. Международные туристские организации и иностранный капитал на внутреннем рынке России. Выездной туризм. Туристский баланс по экспорту и импорту туруслуг. Выездной туризм.

Тема 13. Перспективы развития мирового туризма.

Региональная структура международного туристского рынка. Дифференциация туристского рынка. Место туризма в межотраслевом балансе национальной экономики. Тенденции развития мирового туризма: туристский балансовый лист, динамика въездного и выездного туризма в странах мира. Организация международных контактов в области унификации законодательных актов. Факторы глобализации и перспективы развития туристского бизнеса.

Промежуточной формой контроля знаний студентов по дисциплине является экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: решение прикладной задачи кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 8 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: Изучение и прогнозирование спроса с учётом требований потребителей на определенных сегментах рынка. Разработка и реализация проектов, направленных на развитие туристской организации. Проектирование организаций туристской сферы и дестинаций. Разработка и реализация бизнес-планов создания нового предприятия туристской сферы.

- компетенций - ОПК-2. «Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы»; ОПК-3. «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности».

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоя-

тельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Организация туристской деятельности» является экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины (семестра). В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с

точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Примеры заданий для самостоятельной работы

Тема 1. Предмет организации туристической деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Какое определение можно дать туризму как социоэкономической категории?
2. Какой вклад туризм вносит в экономику и каких видов он бывает?
3. Какие виды туризма вы знаете, перечислите их и обоснуйте внутреннее содержание.
4. Что такое экотуризм и каковы перспективы его развития в международном пространстве?
5. Какую роль в туристской индустрии играют турфирмы?
6. Перечислите факторы, обуславливающие высокую популярность турфирм в России в отличие от международной практики.

Темы докладов

1. Причины и факторы возникновения и развития туризма.
2. Функции, присущие туристскому отдыху.
3. Организации, занимающиеся туризмом в нашей стране.
4. Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания.
5. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.

Тема 2. Организационно-правовые аспекты открытия турфирмы

Вопросы для обсуждения:

1. В чем заключается основное различие турфирм, занимающихся туроператорской и турагентской деятельностью.
2. Какие виды туроператоров вы знаете, раскройте их особенности.
3. Какие существуют методы определения будущей направленности деятельности туристской фирмы?
4. Какие документы необходимы для регистрации туристской фирмы?
5. Для чего необходимы финансовые гарантии для фирм, занимающихся туроператорской деятельностью, и каков их размер для различных видов туроператоров?
6. Какие критерии необходимо учитывать при определении местоположения будущего офиса туристской фирмы?
7. Какие существуют законодательно установленные ограничения при выборе названия для турфирмы?

Темы докладов

1. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
2. История и динамика развития религиозного и паломнического туризма.
3. Европейские туроператоры и их роль на европейском туристском рынке.
4. Социальный туризм- содержание и экономические основы.
5. Таймшер – перспективы мирового развития

Тема 3. Кадровый менеджмент турфирмы.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы основные методы подбора персонала для турфирм?
2. Какие должности в турфирме часто находятся на аутсорсинге и с чем это связано?
3. По каким критериям руководителем турфирмы обычно оцениваются кандидаты, претендующие на должность менеджера по реализации турпродуктов?
4. Какие должностные обязанности лежат на курьере турфирмы?
5. В чем отличие оплаты труда сотрудников турфирмы, контактирующих с клиентами напрямую, и сотрудников, которые с ними не контактируют?
6. Что такое рекламные туры и для чего они существуют (какую выгоду они приносят турфирме).

Темы докладов

1. Какие методы мотивации сотрудников турфирмы вам кажутся наиболее эффективными для повышения качества их работы?
2. Насколько целесообразна была отмена в туристской деятельности критериев относительно уровня образования и стажа работы для сотрудников турфирм?
3. Считаете ли вы правильным, что в небольших турфирмах подбор персонала возлагается преимущественно на руководителя турфирмы, а не на специалиста по кадрам?

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс (наименование электронного курса, ссылка на электронный курс), созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4459>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
---------------	--	--	--	--	---	---	--

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Критерии оценки тестов

Тестирование проводится с использованием компьютерных технологий и устройств, либо без такового. В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы студенты выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

Критерии оценок:

- «превосходно» - 96-100% правильных ответов;
- «отлично» – 86-95% правильных ответов;
- «очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;
- «хорошо» – 66-80% правильных ответов;
- «удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.
- «неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;
- «плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Описание шкалы оценивания для выполненных практических заданий

Решение практических заданий студентом включает: изучение условий задачи (описанной ситуации) и ответы на поставленные в задании вопросы.

При выполнении данного задания студенту обязательно необходимо использовать теоретический материал изучаемой дисциплины и обосновывать с его помощью свой ответ.

Перед ответом на поставленные в задании вопросы, студенту необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив значимые для нахождения решения обстоятельства.

Ответы на поставленные в задаче вопросы должны быть мотивированными, обоснованными и развернутыми. Ответы: «да», «нет» не допускаются.

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала.
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

Для оценивания результатов докладов используется следующая шкала.

Оценка	Критерии оценивания докладов
Превосходно	Доклад соответствует выбранной теме, студент корректно отражает в докладе суть проблемы, учитывает особенности современного этапа развития. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории
Отлично	Доклад соответствует выбранной теме, студент корректно отражает в докладе суть проблемы, учитывает особенности современного этапа. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории
Очень хорошо	Доклад соответствует выбранной теме, студент корректно отражает суть проблемы, но при ответе не учитывает современные тенденции и особенности индустрии гостеприимства. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении
Хорошо	Доклад соответствует выбранной теме, студент корректно отражает суть проблемы, но при ответе не учитывает современные тенденции и особенности предприятий индустрии гостеприимства. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, но не может при этом удержать внимание и интерес аудитории
Удовлетворительно	Доклад соответствует выбранной теме, но не в полной мере раскрывает её, студент использует недостоверные источники информации. Презентация служит демонстрации содержания доклада, однако не в полной мере раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия.
Неудовлетворительно	Доклад соответствует выбранной теме, но не в полной мере раскрывает её, студент использует недостоверные источники информации. Презентация не в полной мере раскрывает содержание доклада, не является удобной для восприятия.
Плохо	Доклад не соответствует выбранной теме или тема доклада не раскрыта

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих сформированность компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции.

Типовые тестовые задания

Для оценки сформированности знаний компетенции ОПК-2

- 1 Укажите документ, регламентирующий требования к качеству туристских услуг в сетевой организации
- а Сертификат
- б Свидетельство
- в Лицензия
- г Корпоративный стандарт

Типовые тестовые задания

Для оценки сформированности знаний компетенции ОПК-3

- 1 Укажите организацию, имеющую право заниматься разработкой туристского продукта согласно российскому законодательству
- а турагентская фирма
- б туроператорская фирма
- в экскурсионное бюро
- г департамент туризма

Типовые практические задания

Для оценки сформированности умений компетенции ОПК-2

Задание. Какие скидки может предложить туристская фирма своим клиентам для увеличения объема продаж туров?

Задание. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: мужчина 40 лет, преподаватель университета, биолог, ведет активный образ жизни, увлекается фотографией, не ищет комфорта, общается избирательно, член регионального общества защиты животных, вегетарианец, предпочитает путешествовать пешком или экологическими видами транспорта, ведет дорожный дневник и собирает гербарий.

Для оценки сформированности умений компетенции ОПК-3

Задание. Турист не прошел предварительную регистрацию в туристской фирме перед маршрутом. Однако, узнав у других членов туристской группы время отправления поезда и номер вагона, приходит на вокзал:

- 1. за 30 минут до отправления поезда;
- 2. за несколько минут до отправления поезда.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы, имея на руках групповой билет?

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) нормативные документы

- 1. ГОСТ Р ЕН 13809-2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология»
- 2. ГОСТ Р ЕН 14804-2012 «Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования»

3. ГОСТ Р ЕН 15565-2012 «Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации»
4. ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением»
5. ГОСТ Р ИСО 24801-2-2009 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер»
6. ГОСТ Р ИСО 24801-3-2009 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 3. Уровень 3. Дайвер-руководитель»
7. ГОСТ Р ИСО 24803-2009 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к поставщикам услуг для дайверов»
8. ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
9. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
10. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
11. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
12. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
13. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги Информация для потребителей Общие требования»
14. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
15. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»
16. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования»
17. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»
18. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования»
19. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»
20. ГОСТ Р 55881-2013 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма»
21. ГОСТ Р 56221-2014 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования»
22. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
23. ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»
24. ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»
25. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения Общие требования к обслуживающему персоналу»
26. ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения общие требования»
27. ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения»
28. ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»

29. ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»

б) основная литература

1. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. -176 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=854398>

2. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 396 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514838>

в) дополнительная литература

1. Шимова О.С. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие . - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2016. – 190 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=558464>

2. Качмарек Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 495 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395106>

3. Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - М. : ФЛИНТА, 2014. – 102 с // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229

5. Журнал «Сервис PLUS» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228

6. Журнал «Туризм: право и экономика» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=10474

7. Журнал «Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26671

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Программное обеспечение и интернет-ресурсы:

Аудитория	Оборудование/ПО	Документ
103	Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/ Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518 00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Рабочая станция DELL Vostro	Товарная накладная 0400,1 от

	3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
107 (портативное оборудование)	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 00178-50437-49151-AA825 00178-50437-49151-AA293 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634
207 (аудитория для самостоятельной подготовки)	Windows Vista Business – 6 шт.	Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu
303	Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71

320	Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAOEM Mi- crosoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80
-----	---	---

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: проектор, экран, ноутбук.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата).

Автор:

к.и.н., ст.преподаватель кафедры сервиса и туризма

О.В. Рябова

Рецензент:

К.п.н., доцент кафедры зарубежного регионоведения и локальной истории

Д.В. Леушкин

Заведующий кафедрой сервиса и туризма д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института международных отношений и мировой истории ННГУ им. Н.И. Лобачевского