

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Технологии туристской деятельности»**

**Направление 43.03.02 Туризм
Профиль " Организация и управление в индустрии туризма "**

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки - 2023

Утверждена в составе ОПОП.

Составители: доцент кафедры менеджмент, маркетинг и туризм к.г.н. Калоева З.Ю.

Владикавказ 2023

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы. (144 час.)

| | Очная форма обучения |
|------------------------------------|----------------------|
| Курс | 3 |
| Семестр | 6 |
| Лекции | 32 |
| Практические (семинарские) занятия | 32 |
| Консультации | - |
| Итого аудиторных часов | 64 |
| Самостоятельная работа | 44 |
| Курсовая работа | 6 семестр |
| Форма контроля | экзамен |
| Экзамен | 36 |
| Общее количество часов | 144 |

2. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины «Технология туристской деятельности» – формирование у обучающихся системы знаний в сфере технологии туристской деятельности, понимания важности использования современных технологий для развития туристского бизнеса.

Для достижения поставленной цели должны быть решены следующие задачи:

- изучить основы технологии туристической деятельности;
- создать целостное представление о принципах организации обслуживания туристов;
- рассмотреть современные технологии и возможностей их применения для разработки привлекательного турпродукта, его продвижения и реализации, оказания качественных туристских услуг;
- сформировать у обучающихся компетенции в области предоставления туристических услуг.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата:

Дисциплина «Технология туристской деятельности» относится к дисциплинам Блока 1 вариативной части Б1.В.12.05 формируемой участниками образовательных отношений.

4 Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3).
- Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПК-3)

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

| Код и наименование компетенции | Индикатор достижения компетенции | Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть) |
|--------------------------------|----------------------------------|--|
| УК-3. Способен | УК-3.1. Демонстрирует | Знать: |

| | | |
|--|--|---|
| <p>осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p>способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия. УК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленных целей.</p> | <p>методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами; основные теории лидерства и стили руководства Уметь разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; сформулировать задачи членам команды для достижения поставленной цели; разрабатывать командную стратегию); применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели. Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели; методами организации и управления коллективом.</p> |
| <p>ПК-3 – Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p> | <p>ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных формационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. ПК-3.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. ПК-3.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p> | <p>Знать офисные технологии и специальное программное обеспечение туроператорских и турагентских услуг, Интернет-технологии в туристской деятельности; - теоретические основы технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий; Уметь -работать с офисными технологиями и специальным программным обеспечением туристских услуг, Интернет-технологиями в туристической деятельности; - применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий; Владеть навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в туристской сфере; - навыками разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.</p> |

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных

особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

| Номер недели | Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине | Занятия | | Самостоятельная работа студентов | | Формы контроля | Литература |
|-----------------|---|---------|----|-------------------------------------|------|-------------------|------------|
| | | л | пр | Содержание | Часы | | |

| | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|---|---|--|------|--------|
| 1 | Тема 1. Понятие | | | Тема 1. Основные туризм. | | Устн | А)[1] |
| - | туристской | | | Место туризма в экономике | | ый | б) [1] |
| 2 | деятельности. | 4 | 4 | страны. Виды современного | | опро | в)[1, |
| 3 | Место туризма в | | | туризма. | | с | 2, 3] |
| - | экономике страны | | | Основные элементы туристской | | | |
| 4 | Основные понятия | | | деятельности Индустрия туризма | | | |
| | дисциплины. Место | | | и ее структура. Основные черты и | | | |
| | туризма в экономике | | | тенденции развития современного | | | |
| | страны. Виды | | | туризма. | | | |
| | современного | | | Факторы | | | |
| | туризма. | | | развития туризма. Понятие | | | |
| | Основные элементы | | | туристского рынка. Субъекты | | | |
| | туристской | | | туристского рынка. | | | |
| | деятельности | | | Туроператоры, турагентства. | | | |
| | Индустрия туризма | | | Современный туроператор: виды | | | |
| | и ее структура. | | | и выполняемые функции. | | | |
| | Основные черты и | | | Туроператор и турагент: | | | |
| | тенденции развития | | | различия, особенности | | | |
| | современного | | | деятельности. Основные | | | |
| | туризма. Факторы | | | проблемы развития | | | |
| | развития | | | туроператорской деятельности | | | |
| | туризма. | | | в России. Технологии | | | |
| | Понятие | | | взаимодействия участников | | | |
| | туристского рынка. | | | туристской деятельности. | | | |
| | Субъекты | | | Особенности спроса и | | | |
| | туристского рынка. | 4 | 4 | предложения на туристском рынке. | | | |
| | Туроператоры, | | | Тема 2. Современный туроператор: | | Устн | А)[1] |
| | турагентства. | | | виды и выполняемые функции. | | ый | б) [1] |
| | Современный | | | Туроператор и турагент: различия, | | опро | в)[1, |
| | туроператор: виды и | | | особенности деятельности. | | с | 2, 3] |
| | выполняемые | | | Основные проблемы развития | | | |
| | функции. | | | туроператорской деятельности в | | | |
| | Туроператор и | | | России. Технологии | | | |
| | турагент: различия, | | | взаимодействия участников | | | |
| | особенности | | | туристской деятельности. | | | |
| | деятельности. | | | Особенности спроса и | | | |
| | Основные | | | предложения на туристском рынке. | | | |
| | Проблемы | | | Государственное регулирование | | | |
| | развития | | | туристской деятельности в | | | |
| | туроператорской | | | Российской Федерации. | | | |
| | деятельности в | | | Нормативно- правовая база и | | | |
| | России. Технологии | | | государственное регулирование | | | |
| | взаимодействия | | | туроператорской деятельности в | | | |
| | участников | | | России. | | | |
| | туристской | | | №132-ФЗ «Об основах туристской | | | |
| | деятельности. | | | деятельности в Российской | | | |
| | Особенности спроса | | | Федерации». | | | |
| | и предложения на | | | | | | |
| | туристском рынке. | | | | | | |
| | Тема 2. Понятие | | | | | | |
| | туристского | | | | | | |
| | рынка. | | | | | | |
| | Субъекты | | | | | | |
| | туристского рынка. | | | | | | |
| | Туроператоры, | | | | | | |
| | турагентства. | | | | | | |
| | Современный | | | | | | |
| | туроператор: виды и | | | | | | |
| | выполняемые | | | | | | |

Примечания:

- Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.
- В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта – самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Технологии туристской деятельности».

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективности оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

8.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

| № | Компетенция | Вопросы и задания для диагностики сформированности компетенций | Ссылки |
|--|-------------|---|---|
| Задания открытого типа | | | |
| Вопросы для диагностики развития теоретических знаний | | | |
| 1. | УК-3 | Понятие туристской деятельности. Место туризма в экономике страны | Кусков А.С., Сирик Н.В. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник.- Москва: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Издательство: Компания КноРус, 2020, 384. https://www.elibrary.ru/item.asp?id=30000221 |
| 2. | УК-3 | Раскройте понятие туристского рынка. | Там же |
| 3. | УК-3 | Назовите субъекты туристского рынка | Там же |
| 4. | УК-3 | Технология создания туристского продукта | 1.Боголюбова, С. А. Виды и |

| | | | |
|---|-------------|--|---|
| | | | тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/466310 |
| 5. | ПК-3 | Технология обслуживания клиентов в турфирме | Там же |
| 6. | ПК-3 | Информационные технологии в современном туризме | Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности: учебное пособие / Е.О. Валеева ; лит. ред. Т. Дорониной. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2019. — 194с.:ил. Режим доступа: по подписке.RL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725 |
| 7. | ПК-3 | Инсайдинг как вид туроперейтинга | Там же |
| 8. | ПК-3 | Докажите роль рекламных кампаний в продвижении туристских услуг | Там же |
| Примерные задания для диагностики развития практических умений и навыков | | | |
| 9. | УК-3 | Задание. Анализ туристских фирм РСО-Алания. Специфика работы. Туристская индустрия: Понятие турагентской деятельности. Знать: методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках; основы маркетинга и приёмы маркетинговых исследований в туризме; технику проведения рекламной кампании Уметь: осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных) взаимодействовать с | Кусков А.С., Сирик Н.В. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник.- Москва: Российская академия народного хозяйства и |

| | | | |
|-----|-------------|---|---|
| | | <p>потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения Цель работы: научиться работать с поисковыми сайтами. Изучить перечень предлагаемых продуктов, провести анализ деятельность туристских фирм города. Данная работа выполняется письменно. Задание. 1. Разработать критерии для сравнения видов деятельности туристских фирм. 2. Провести анализ туристских фирм (10 туристских фирм), сделать вывод</p> | <p>государственной службы при Президенте РФ, Издательство: Компания КноРус, 2020, 384. https://www.elibrary.ru/item.asp?id=30000221</p> |
| 10. | УК-3 | <p>Задание по теме «Туристская документация». Туристская путевка. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка Знать) правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности) правила оформления деловой документации Уметь:) оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта) обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездке Задание: Произвести выдачу туристу документов по туру и рассказать про каждый документ. Зафиксировать выдачу документов. Цель: отработать навыки выдачи документов по туру.</p> | <p>1.Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/466310</p> |
| 11. | ПК-3 | <p>Задание. Технология предпродажногообслуживания . Специфика направлений Урок Специфика туристского продукта: климат, расположение, пляжи. Знания) структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;) различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования) особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов Умения) осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)) составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров) принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных т) урпоездках, организуемых туроператорами Задание: Подготовить виртуальный вебинар ориентированный на потребителя. Страны: Греция, Испания, Норвегия, Италия, Швеция, Австрия, Португалия, о.Тенерифе, Доминикана, Кипр, Тунис, Мальдивы, Марокко, Китай, Крым, Анапа, Шира, Карелия, Атай, Мексика, Куба, Сочи, Калининград, Финляндия Требования к работе: работа должна быть оформлена в виде презентации, количество слайдов 12-15, продолжительность рассказа 5-7 мин. В работе должны быть отражены: сведения о курорте, как можно добраться до страны, благоприятное время для поездки, характерный вид туризма для данной страны, рекомендуемые объекты</p> | <p>Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 340 сБаклавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/422976</p> |

| | | | |
|-----|-------------|--|---------------|
| | | размещения, что можно посмотреть, валюта, чем знаменита данная страна. | |
| 12. | ПК-3 | Задание. Анализ электронные каталоги туроператоров Знания } различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках } основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме Умения } разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах } составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров } осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных) Задание: Провести анализ содержания электронных каталогов на сайте туроператора. Выявить недостающую информацию. Туроператоры: Анексур, Пегас, Библиоглобус, Пак Групп, Дельфин, Большая страна. | Там же |

Примерные темы презентаций (УК-3)

- Программы продвижения турпродукта туроператора.
- Макета рекламного обращения.
- Макета каталога туроператора (на примере российского туроператора).
- Плана участия туроператора в международной туристской выставке.
- Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт.
- Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма).
- План рекламно-информационного материала турагентства.
- Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления).
- Разработка памятки туристу (на примере любого российского направления).
- Разработка памятки туристу (на примере любого вида туризма).
- Разработка памятки туристу «Туристские формальности» (на примере любого туристского направления).

Примерные темы презентаций (ПК-3)

- Создание имиджа турагентства.
- Создание имиджа туроператора.
- Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность.
- Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.
- Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.
- Обслуживание клиента при продаже турпродукта.
- Организация продажи турпродукта в турагентстве.
- Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
- Работа с претензиями туристов.
- Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).
- Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любое туристское направление).
- Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любой вид туризма).
- Инсайдинг как вид туроперейтинга

Примерная тематика вопросов для самостоятельной работы.

| |
|---|
| <p>Тема 1. Основные туризм.(УК-3)</p> <p>Место туризма в экономике страны. Виды современного туризма.</p> <p>Основные элементы туристской деятельности Индустрия туризма и ее структура.</p> <p>Основные черты и тенденции развития современного туризма.</p> <p>Факторы развития туризма. Понятие туристского рынка. Субъекты туристского рынка.</p> <p>Туроператоры, турагентства. Современный туроператор: виды и выполняемые функции. Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности. Основные проблемы развития туроператорской деятельности в России. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности.</p> <p>Особенности спроса и предложения на туристском рынке.</p> |
| <p>Тема 2. Современный туроператор: виды и выполняемые функции. Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности. Основные проблемы развития туроператорской деятельности в России. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности.</p> <p>Особенности спроса и предложения на туристском рынке. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России.</p> <p>№132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».</p> |
| <p>Тема3. Туроператор как туристское предприятие. Виды туроператоров (УК-3)</p> <p>Инициативный специализированный туроператор, Рецептивные туроператоры. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами. Турагент. Организация взаимодействия турфирмы- агента и турфирмы оператора: выбор турагентом туроператора. Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм..</p> |
| <p>Тема 4. Теория туристского продукта.(УК-3)</p> <p>Особенности создания туристского продукта в России и за рубежом.</p> <p>Технологии разработки туристического продукта Формирование туристского продукта. Туристское предложение и дополнительный продукт. Формирование тура.</p> <p>Виды туров. Турпродукт, его разновидности. Исходные данные при разработке туристического продукта.</p> <p>Технологии проектирования турпродукта. Свойства и цели турпродукта.</p> <p>Маршрут и программа тура.</p> |
| <p>Тема 6. Основные технологии продвижения туристского продукта(ПК-3)</p> <p>Стратегия продвижения туристского продукта.</p> <p>Технологии интеграции коммуникаций в туристской деятельности.</p> <p>Реклама в туризме. Связи с общественностью в туристской деятельности. Выставки как инструмент продвижения. Интернет как инструмент продвижения. Пре-роллы и пост-роллы. Реклама на видеохостингах. Сайт. Технологии SEO- продвижения.</p> <p>Технологии работы социальными медиа.</p> |
| <p>Тема 6. Технология обслуживания клиентов (ПК-3)</p> <p>Технологии личной коммуникации в работе с клиентами в туристской деятельности. Требования к профессиональным качествам специалиста в сфере туризма. Основные производственно- технологические обязанности менеджера в сфере туризма.</p> <p>Классы обслуживания клиентов турфирмы. Туры и работа с ними.</p> <p>Выбор тура. Технология обслуживания клиента в турфирме. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте. Бронирование тура.</p> <p>Инструктаж клиентов перед поездкой. Стоимость тура.</p> <p>Процедура и технология работы с жалобами и претензиями туристов, её значение.</p> |
| <p>Тема. Технологии организации работы в туристской деятельности с поставщиками услуг(ПК-3)</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания</p> |

Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| № | Наименование оценочного средства | Шкала оценивания |
|----|----------------------------------|--|
| 1. | Составление опорного конспекта | <p>- 2 балла выставляется студенту, если конспект содержателен и соответствует разработанному плану; в конспекте полностью отражены основные положения и результаты работы автора; студент излагает мысли своими словами в ясной и лаконичной форме; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; самостоятельно сформулировано резюме по прочитанному и законспектированному материалу;</p> <p>- 1,5 балла выставляется студенту, если конспект достаточно содержателен и соответствует плану; в конспекте достаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу составлено с помощью преподавателя;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если конспект недостаточно содержателен и частично соответствует плану; в конспекте недостаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; не полное соответствие оформления конспекта требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если конспект не содержателен и не соответствует плану; в конспекте не отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, полностью заимствованными из первоисточника; оформление конспекта не соответствует требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует.</p> |
| 2. | Составление схемы | <p>- 3 балла выставляется студенту, если содержание схемы полностью соответствует содержанию темы; структура логична; правильный отбор информации; наличие обобщающего характера изложения информации;</p> <p>- 1-2 балла выставляется студенту, если содержание схемы не в полной мере раскрывает содержание темы; изучаемый материал проработан фрагментарно; отсутствует обобщающий характер изложения информации;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание схемы не раскрывает содержание темы; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса;</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | отсутствует обобщающий характер изложения информации. |
| 3. Анализ ситуаций | | <p>- 2 балла выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если происходит неверная оценка ситуации; неправильно выбрана тактика действий.</p> |
| 4. Подготовка информационного сообщения | | <p>- 3 балла выставляется студенту, если содержание сообщения полностью соответствует освещаемому вопросу; сообщение отличается глубиной проработки изучаемого материала; выделены основные понятия; в текст сообщения введены дополнительные данные, характеризующие объект изучения; точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы; сообщение отличается грамотностью и полнотой использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 2 балла выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует освещаемому вопросу; выделены основные понятия; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы при наличии несущественных недочетов; сообщение отражает полноту использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если содержание сообщения частично соответствует освещаемому вопросу; использование необходимой научной терминологии; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать выводы при наличии исправленных с помощью преподавателя недочетов; элементы наглядности отсутствуют; сообщение не отражает полноту использования источников;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание сообщения не соответствует освещаемому вопросу; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; неверное использование научной терминологии, нарушение в стилистическом и логическом изложении ответа на вопрос; выводы излагаются с существенными ошибками.</p> |

Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет **5 баллов**, из них:

| Оценка | Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии |
|--------|---|
| 5 | Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии. |
| 4 | Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ неструктурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии. |
| 3 | Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия. |
| 2 | Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия. |

Критерии оценивания презентаций:

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет 5 баллов, из них:

| Наименование критерия | Критерии оценивания | | | |
|-------------------------------|---|--|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 |
| Содержание презентации | Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы. | Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы. | Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы. | Не сформулирована цель и тема. Проблема не решена. |
| Дизайн презентации | Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские | Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон. | Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются. | Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании. |

| | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|--------------------------------|
| | находки. | | | |
| Представление презентации | Автор хорошо владеет материалом по теме. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература | Автор владеет материалом по теме, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература. | Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература. | Представлены искаженные данные |

8.2. Оценочные средства для проведения рубежной аттестации

Тесты для рубежных аттестаций (УК-3 ПК-3)

Тестирование – активная форма проверки получения студентом знаний, проводится в электронной форме, на единой интернет-платформе в системе централизованного тестирования СОГУ Moodle: <http://lms.nosu.ru>

Примеры тестовых заданий

1. Система взаимоотношений по поводу производства и продажа туристских товаров и услуг – это:

- А) инфраструктура туристских услуг Б) инфраструктура туризма
- В) гостиничный рынок Г) туристский рынок
- Д) рынок рекреационных услуг

Организация, являющаяся посредником при продаже туров:

- А) экскурсионное бюро Б) туроператор
- В) турфирма Г) гостиница Д) турагент

Туристская фирма, являющаяся посредником и работающая за комиссионные называется:

- А) туроператором Б) турагентом
- В) брокером

Г) дилером

Д) коммивояжером

К факторам, определяющим спрос на туристские услуги относятся: А) мотивация

Б) покупательская способность

В) социальные и культурные факторы

Г) демографическая ситуация; социальные и культурные факторы мотивации цены, покупательская способность населения

Д) платежеспособность населения

Не относится к особенностям рынка туристских услуг:

А) разрыв во времени между фактом продажи и фактом покупки

Б) высокая капиталоемкость в секторе выездного туризма туристских услуг В) сезонные колебания спроса на туристские услуги

Г) неосвязаемость туристских услуг, что предполагает невозможность увидеть продукт потребителем, а потребление осуществляется непосредственно на месте производства туристских услуг

Д) туристские услуги нельзя складировать и хранить их невозможно представить в виде товарных образцов

Турагентская деятельность предполагает:

- А) деятельность фирмы по формированию, продвижению и реализации своих туристских продуктов
- Б) деятельность фирм по продвижению и реализации туристских продуктов В) деятельность фирм, имеющих лицензию на данный вид деятельности по формированию продуктов
- Г) предпринимательская деятельность по организации посещений гражданами туристских ресурсов с познавательными целями в стране временного пребывания Д) деятельность фирм по формированию туристских продуктов.

Деятельность фирм по формированию, продвижению и реализации своих туристских продуктов относится к:

- А) экскурсионной деятельности
- Б) туристской агентской деятельности В) гостиницы и туристские фирмы
- Г) транспорт, гостиницы, туристские фирмы, рестораны, коммуникации Д) туристской операторской деятельности

Экскурсант – это:

- А) временный посетитель, находящийся в стране посещения более 24 часов Б) временный посетитель, находящийся в стране посещения более 24 часов
- В) лицо, посещающие любую страну с любой целью, кроме занятия профессиональной деятельностью
- Г) лицо, посещающее любую страну с любой целью, кроме занятий профессиональной деятельностью вознаграждаемой в стране посещения
- Д) временный посетитель, находящийся в стране посещения более 24 часов, но менее одного года

Методические рекомендации по подготовке к тесту

При подготовке к тесту необходимо углубленно изучить литературу по курсу, ориентируясь на литературу, размещенную в ЭБС www.Elibrary.ru, Юрайт, которая по тематике охватывает всю область гуманитарных знаний и предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе.

Критерии оценивания. Для оценки каждому верному ответу дайте 1 балл. Далее подсчитайте общую сумму набранных Вами баллов. Определите оценку уровня знаний на данный момент времени. Оценка уровня подготовленности:

- 100% - 85% - высокий;
- 84% - 71% – допустимый;
- 70% - 50% – критический;
- менее 50% – недопустимый.

Примерная тематика курсовых работ (для формирования компетенций УК-3, ПК-3)

1. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма).
2. Проектирование программ обслуживания (по видам туризма).
3. Подготовка и ведение договорной кампании туроператора с поставщиками услуг.
4. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом.
5. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе.
6. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы.
7. Разработка программы продвижения турпродукта туроператора.
8. Разработка макета рекламного обращения.
9. Разработка макета каталога туроператора (на примере российского туроператора).
10. Разработка плана участия туроператора в международной туристской выставке.
11. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт.
12. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма).
13. Разработка рекламно-информационного материала турагентства.
14. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления).
15. Разработка памятки туристу (на примере любого российского направления).
16. Разработка памятки туристу (на примере любого вида туризма).

17. Разработка памятки туристу «Туристские формальности» (на примере любого туристского направления).
18. Создание имиджа турагентства.
19. Создание имиджа туроператора.
20. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность.
21. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.
22. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.
23. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.
24. Организация продажи турпродукта в турагентстве.
25. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
26. Работа с претензиями туристов.
27. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).
28. Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любое туристское направление).
29. Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любой вид туризма).
30. Инсайдинг как вид туроперейтинга

8.3. Промежуточный контроль знаний, умений и навыков

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с «Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова», утвержденным приказом ректора от 01.10.2021 г., № 226.

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

| Форма контроля | Макс. кол-во баллов |
|---|---------------------|
| <i>Текущая оценка студента за 1 рубеж состоит из:</i> | 20 |
| • Выполнения заданий на практических занятиях | 10 |
| • Выполнения домашних заданий | 5 |
| • Оценки самостоятельной работы | 5 |
| 1-е рубежное тестирование | 15 |
| <i>Текущая оценка студента за 2 рубеж состоит из:</i> | 20 |
| • Выполнения заданий на практических занятиях | 10 |
| • Выполнения домашних заданий | 5 |
| • Оценки самостоятельной работы | 5 |
| 2-е рубежное тестирование | 15 |
| Итого | 70 |

Аттестация студентов осуществляется согласно следующему графику: 1-й семестр:

1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра

2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра 2-й семестр: 1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра 2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра¹.

¹ Положение о о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова» (от 01.10.2021 г., пр. № 226).

Методика формирования результирующей оценки²

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-70 баллов:

1-я рубежная аттестация - максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (P_1) - аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (T_1) - текущая работа студента в течение рубежа.

2-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (P_2) - аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (T_2) - текущая работа студента в течение рубежа.

Для экзамена:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-30 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов, автоматически получают «Экзамен».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

| Система оценок СОГУ | | |
|---------------------|--------------|-------------------|
| Форма контроля | Сумма баллов | Название |
| Экзамен | 86 - 100 | отлично |
| | 71-85 | хорошо |
| | 50-70 | удовлетворительно |
| Зачёт | 50-100 | зачтено |
| | 0-49 | не зачтено |

Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выно-сящихся на экзамен/зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Вопросы для подготовки к экзамену (УК-3, ПК-3)

1. Основные понятия дисциплины.
2. Место туризма в экономике страны.
3. История международного туризма.
4. Виды современного туризма.
5. Понятие и схема туристского рынка.
6. Факторы, влияющие на туристский рынок.
7. Сегментация туристского рынка.
8. Структура международного туристского рынка.
9. Роль государства в управлении туристской деятельностью.
10. Государственная регистрация субъектов предпринимательской деятельности.
11. Лицензирование субъектов туристской деятельности.
12. Стандартизация и сертификация.
13. Законодательное и правовое обеспечение туристской деятельности.
14. Туроператорская и турагентская деятельность.
15. Организация работы туристской фирмы.
16. Оформление фирмы.
17. Безопасность фирмы.

² Там же.

18. Имидж туристской фирмы.
19. Понятие услуги в индустрии гостеприимства.
20. Туристский продукт.
21. Виды туров.
22. Мотивы при выборе туров.
23. Типы туристов.
24. Основные понятия и определения.
25. Классификация туристских маршрутов.
26. Разработка туристского маршрута.
27. Методика организации маршрута.
28. Формирование тура.
29. Классы обслуживания клиентов турфирмы.
30. Туры и работа с ними.
31. Выбор тура.
32. Технология обслуживания клиента в турфирме.
33. Работа с клиентом после завершения путешествия.
34. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте.
35. Бронирование тура.
36. Инструктаж клиентов перед поездкой.
37. Стоимость тура.
38. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.
39. Документы для заказа.
40. Договор на туристическое обслуживание.
41. Ваучер. Порядок оформления ваучера.
42. Технология расчета турфирмы с клиентами.
43. Работа с претензиями.
44. Предприятия размещения.
45. Служба безопасности.
46. Бронирование номеров.
47. Организация приема, регистрации и размещения иностранных туристов.
48. Предприятия питания. Типы предприятий общественного питания.
49. Обслуживание групп туристов.
50. Классификация путешествий.
51. Классификация транспортных средств.
52. Договор с автотранспортными предприятиями.
53. Экскурсионное обслуживание.
54. Страхование туристов.
55. Договоры страхования и экскурсионного обслуживания.
56. Договор на экскурсионное обслуживание.
57. Автоматизация работы турфирмы.
58. Программное обеспечение в туризме.
59. Интернет технологии в деятельности турфирмы.
60. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха.
61. Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране.
62. Страны риска для посещения.
63. Организация безопасности туристов на турфирме.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| |
|---|
| Уровень сформированности компетенций |
|---|

| «Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов) | «Минимальный уровень» (50-70 баллов) | «Средний уровень» (71-85 баллов) | «Высокий уровень» (86-100 баллов) |
|--|---|--|--|
| <p><u>Компетенции не сформированы.</u></p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> | <p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> | <p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> | <p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p> |
| Описание критериев оценивания | | | |
| <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности. | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить. | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах. | ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы. |
| Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено | Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» | Оценка «хорошо» / «зачтено» | Оценка «отлично» / «зачтено» |

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) нормативные документы:

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

б) основная литература:

1. Кусков А.С., Сирик Н.В. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник.- Москва: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Издательство: Компания КноРус, 2020, 384. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=30000221>

в) дополнительная литература:

1. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466310>
2. Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности: учебное пособие / Е.О. Валеева ; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2019. – 194с.:ил. Режим доступа: по подписке.RL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725>
3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 340 с (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/422976>

г) программное обеспечение, ЭБС, профессиональные базы и Интернет-ресурсы:

- необходимый для обеспечения данной дисциплины комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, а также электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор:

| № | Наименование | № договора (лицензия) | Страна- |
|---|--------------|-----------------------|---------|
|---|--------------|-----------------------|---------|

| п/п | | | производитель |
|-----|---|---|-----------------------------|
| 1. | Windows 10 Enterprise | № 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г | США |
| 2. | Windows 7 Professional | № 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г | США |
| 3. | OfficeStandard 2016 | № 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г | США |
| 4. | Система тестирования SunravWEBClass | №468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно) | Россия |
| 5. | Программное обеспечение 1С:Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия | № СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно | Россия |
| 6. | Система компьютерной верстки MikTex | Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно) | |
| 7. | KasperskyEndpoint Security | До 22.01.2024 | Россия |
| 8. | Программное обеспечение для редактирования химических формул IsisDraw | Свободное программное обеспечение (бессрочно) | США |
| 9. | Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ» | № 6262 от 09.01.2023 (действителен до 31.12.2023г) с ОАО «Анти-Плагиат» | Россия |
| 10. | Программное обеспечение 1С:Предприятие 8.3 Управление торговлей | №КП /108 от 29.08.2017 с ООО «Максимум»(бессрочно) | Россия |
| 11. | Программное обеспечение 1С:зарплата и кадры гос.учреждения8 | №СД/ №126., 01.07.2020г. «МАКСИМУМ-СОФТ» бессрочно | Россия |
| 12. | Программное обеспечение 1С:бюджет. | №СД/76 01.03.2017г. «максимум-софт» (бессрочно) | Россия |
| 13. | Автоматизированная система «Управление –Деканат БРС» | Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611830 от 06.02.2015г. (бессрочно) | СОГУ |
| 14. | Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний» | Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно) | СОГУ |
| 15. | Планы | №8867, от09.01.2023г. (09.01.2023г. до 31.12.2023г.) ООО ЛММИС | Россия |
| 16. | VSDESK | № 210406/01 от 06.04.2021г. ИП И,А.Сергеевич Тех.под. 07.04.2022 | Россия |
| 17. | «Галактика» | от 14.03.2022г (примерная дата) | Россия |
| 18. | DIRECTUMRX – Система электронного документооборота | ООО Галактика ИТ договор № 120320/Д/А от 14.03.2022(примерная дата) | Россия |
| 19. | Услуги связи (доступ к сети интернет) | ООО Алком № AL-0044 от 01.02.2022г -31.12.2022г | Россия |
| 20. | MOODLE | Бесплатное российское | США (бесплатное российское) |
| 21. | «Галактика РУЗ» | Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г | Россия |

| | | | |
|-----|--|--|--------|
| 22. | Личный кабинет абитуриента | Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г | Россия |
| 23. | Личный кабинет студента/сотрудника | Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г | Россия |
| 24. | Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ(ЭБД РГБ) | https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ | Россия |
| 25. | ЭБС "Университетская библиотека ONLINE" | https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ | Россия |
| 26. | ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» | http://elibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ | Россия |
| 27. | Универсальная баз данных EastView | https://dlib.eastview.com | США |
| 28. | ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом. | http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ | Россия |
| 29. | ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям | www.biblio-online.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ | Россия |
| 30. | КЭП (домен на Яндексe) | бесплатное | Россия |
| 31. | РусГард | бесплатное | Россия |
| 32. | ViPNet | бесплатное | Россия |

Профессиональные базы данных и Интернет-ресурсы:

- Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru/>;
- Российская национальная библиотека. URL: <http://www.nlr.ru/>;
- Университетская информационная система РОССИЯ. URL: <http://www.cir.ru/>;
- Филологические науки (сообщество). URL: <http://blogs.mail.ru/community/philology>;

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| | |
|--|--|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для | 362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина46. Учебный корпус № 7 Ауд.312 |
|--|--|

| | |
|---|--|
| бизнеса | |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса | 362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина46. Учебный корпус № 7 Ауд.312 |
| Библиотека, в том числе читальный зал: столы , стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса; Консультант плюс | 362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели, 16 |
| Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования | 362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина46. Учебный корпус № 7 Ауд.312 |

11. Лист обновления/актуализации

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры протокол от «11» апреля 2023 г. № 7

Программа одобрена на заседании совета факультета экономики и управления от 13.04.2023 г., протокол № 7