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

РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
«Технологии туристской деятельности»

Направление 43.03.02 Туризм
Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ 2022

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 43.03.02 Туризм , утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг", утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол № 13 от 31.05.2022г.)

Составители: доцент кафедры менеджмента, маркетинга и туризма к.г.н. Калоева З.Ю.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и туризма

(протокол от «14» апреля 2022 г. № 5).

Зав. кафедрой_____/С.Ф.Дзагоев

Одобрена советом факультета экономики и управления

(протокол от «20» апреля 2022 г. № 8)

Председатель совета факультета_____/Л.М.Цаллагова

Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 31.05.2022, протокол № 13.

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

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

	Очная форма обучения
Курс	2курс
Семестр	3семестр
Лекции	32
Практические (семинарские) занятия	32
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных часов	68
Самостоятельная работа	44
Курсовая работа	3семестр
Форма контроля	
Экзамен	36
Зачет	-
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 технологий 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

Компетенции		**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**		
Код	**Формулировка**	**Знать:**	**Уметь**	**Владеть:**

(УК-3).	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Методы социального взаимодействия.	Применять принципы социального взаимодействия.	Практическими навыками социального взаимодействия.
(ПК-3)	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	- офисные технологии и специальное программное обеспечение туроператорских и турагентских услуг, Интернет-технологии в туристско-экскурсионной деятельности; теоретические основы технологии экскурсионного обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;	- работать с офисными технологиями и специальным программным обеспечением туристских услуг, Интернет-технологиями в туристическо-экскурсионной деятельности; - применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;	- навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в туристско-экскурсионной сфере; - навыками разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

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	**Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов**	**лекции**	**практические (семинарские) занятия**	**самостоятельная работа студентов**		Литература	Форма контроля
	3-ий семестр	**часы**	**часы**		**Часы**		

1- 2	**Тема 1. Понятие туристской деятельности. Место туризма в экономике страны (УК-3.1, ПК-3.1)** Основные понятия дисциплины. Место туризма в экономике страны. Виды современного туризма. Основные элементы туристской деятельности Индустрия туризма и ее структура. Основные черты и тенденции развития современного туризма. Факторы развития туризма. Понятие туристского рынка. Субъекты туристского рынка. 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. Особенности спроса и предложения на туристском рынке.	**4**	**4**	Тема 1. Основные туризма. Место туризма в экономике страны. Виды современного туризма. Основные элементы туристской деятельности Индустрия туризма и ее структура. Основные черты и тенденции развития современного туризма. Факторы развития туризма. Понятие туристского рынка. Субъекты туристского рынка. 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. Особенности спроса и предложения на туристском рынке.	4	А)[1] б) [1] в)[1, 2, 3]	Опрос

3- 4	**Тема 2. Понятие туристского рынка. (УК-3.1, ПК-3.1)** Субъекты туристского рынка. 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. Особенности спроса и предложения на туристском рынке. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	**4**	**4**	**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. Особенности спроса и предложения на туристском рынке. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	4	А)[1] б) [1] в)[1, 2, 3]	Опрос, оценка за решение практической задачи

5-6.	**Тема 3. Технология туроператорской и турагентской деятельности. (УК-3.1, ПК-3.1)** Туроператор как туристское предприятие. Виды туроператоров 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.	**4**	**4**	**Тема3**. Туроператор как туристское предприятие. Виды туроператоров 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. .	4	А)[1] б) [1] в)[1, 2, 3]	Опрос, докдад

7-8.	**Тема4. Теория туристского продукта. (УК-3.1, ПК-3.1)** Тур как основной вид туристского продукта. Особенности создания туристского продукта в России и за рубежом. Технологии разработки туристического продукта Формирование туристского продукта. Туристское предложение и дополнительный продукт. Формирование тура. Виды туров. Турпродукт, его разновидности. Исходные данные при разработке туристического продукта. Технологии проектирования турпродукта. Свойства и цели турпродукта. Маршрут и программа тура.	**4**	**4**	**Тема 4. Теория туристского продукта.** Особенности создания туристского продукта в России и за рубежом. Технологии разработки туристического продукта Формирование туристского продукта. Туристское предложение и дополнительный продукт. Формирование тура. Виды туров. Турпродукт, его разновидности. Исходные данные при разработке туристического продукта. Технологии проектирования турпродукта. Свойства и цели турпродукта. Маршрут и программа тура.	4	А)[1] б) [1] в)[1, 2, 3]	Опрос, презентация

9-10.	**Тема 6 Основные технологии продвижения туристского продукта (УК-3.1, ПК-3.1)** Стратегия продвижения туристского продукта. Технологии интеграции коммуникаций в туристской деятельности. 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. Технологии работы с социальными медиа.	**4**	**4**	**Тема 6. Основные технологии продвижения туристского продукта** Стратегия продвижения туристского продукта. Технологии интеграции коммуникаций в туристской деятельности. 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. Технологии работы с социальными медиа.	4	А)[1] б) [1] в)[1, 2, 3]	Опрос, оценка за решение практической задачи, презентация

11-12.	**Тема 6. Технология обслуживания клиентов (УК-3.1, ПК-3.1).** Технологии работы с клиентами в туристской деятельности 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. Классы обслуживания клиентов турфирмы. Туры и работа с ними. Выбор тура. Технология обслуживания клиента в турфирме. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте. Бронирование тура. Инструктаж клиентов перед поездкой. Стоимость тура. Процедура и технология работы с жалобами и претензиями туристов, её значение.	**4**	**4**	**Тема 6. Технология обслуживания клиентов** 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. Классы обслуживания клиентов турфирмы. Туры и работа с ними. Выбор тура. Технология обслуживания клиента в турфирме. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте. Бронирование тура. Инструктаж клиентов перед поездкой. Стоимость тура. Процедура и технология работы с жалобами и претензиями туристов, её значение.	4	А)[1] б) [1] в)[1, 2, 3]	Опрос, презентация

13-14	**Тема7. Технологии организации работы в**	**2**	**2**	**Тема. Технологии организации**	6	А)[1]	Опрос,

15-16	**туристской деятельности с поставщиками услуг. (УК-3.1, ПК-3.1)** 1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания 2. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания. Технология организации работы, операционный процесс обслуживания и функции гостиничного сервиса. Договор о квоте мест с гарантией заполнения. Договор о квоте мест без гарантии заполнения. Договор о твердой закупке мест с полной оплатой. Договор о текущем бронировании. 3. Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания. 4. Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания. 5. Договор между гостиницей и другими организациями на оказание услуг для службы приема и размещения. 6.Договор между туроператором и предприятием питания 7.Договор между туроператором автотранспортным предприятием 8.Договор с авиакомпаниями.Агентское соглашение с авиакомпанией. 9.Иные договора			**работы в туристской деятельности с поставщиками услуг** Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания 2. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания. 3. Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания 4. Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания 5. Договор между гостиницей и другими организациями на оказание услуг для службы приема и размещения 6.Виды договоров: - агентский договор; - договор поручения; - договор комиссии; - договор возмездного оказания услуг; - договор аренды; - договор перевозки;		б) [1] в)[1, 2, 3]	решение практической задачи

17-18.	**Тема8. Информационные технологии в современном туризме (УК-3.1, ПК-3.1)** Информационные технологии в организации работы туристской фирмы с деловыми партнерами. Организация работы туроператора, турагента. Организация работы турфирмы с клиентом при помощи информационных технологий. Современные сервисы бронирования и резервирования в туристкой деятельности. Возможности индивидуального туризма с использованием современных информационных технологий и сервисов.	**2**	**2**		2	А)[1] б) [1] в)[1, 2, 3]	Опрос, тестирование, оценка за решение практической задачи
	ВСЕГО часов	**32**	**32**		**44**		**экзамен**

Примечание: 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 Webex, 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

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.

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.

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

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примерная тематика курсовых работ (для формирования компетенций УК-3.1, ПК-3.1)

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

Примеры тестовых заданий (для формирования компетенций УК-3.1, ПК-3.1)

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) неосязаемость 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

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	**Форма контроля**	**Критерии оценивания**
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)		

		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен / зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Вопросы для подготовки к экзамену

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.
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 55 баллов) Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	**«Минимальный уровень»(56-70 баллов)** Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	**«Средний уровень»(71-85 баллов)** Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельност и устойчивого практического навыка.	**«Высокий уровень»(86-100 баллов)** Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
	Описание критериев оценивания		
Обучающийся демонстрирует: существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;	Обучающийся демонстрирует: - 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

вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания,	- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	- твердые знания теоретического материала. -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без	объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.

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 сБакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/422976

г) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС "Университетская библиотека Online"http://www.biblioclub.ru
2. Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) https://dvs.rsl.ru
3. Электронная библиотека «Консультант студента» http://www.studmedlib.ru/
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru http://elibrary.ru
5. База данных «ЭБС elibrary» http://elibrary.ru
6. Электронная библиотека «Юрайт» http://biblio-online.ru

7. КонсультантПлюс №430-2017/614 от11.01.2017г. ООО "Фаст-Информ"(бессрочно)
8. Федеральное агентство по туризму/ https:// tourism.gov.ru
9. Все о туризме и путешествиях/ https://www.turizm.ru/
10. Туристический портал: новости туризма// https://www.tourprom.ru
11. Туристический бизнес для профессионаловhttps://tourbus.ru/
12. Юридическое агенство персона грата/ правовое регулирование в туризме http://persona-grata.ru/
13. Российский союз туриндустрии//https://www.rostourunion.ru/

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.