

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абазян Артак Горикович
Должность: Заведующий кафедрой туризма и физической культуры
Дата подписания: 21.08.2021 11:18:54
Уникальный программный ключ:
7fbf4a479f8599c708daba086bb08864e713b2a7

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Факультет социально-культурной деятельности и туризма
Кафедра туризма и физической культуры

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой туризма и ФК



А.Г. Абазян

«26» августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.Б.13 «ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направления
подготовки
(профиль): 43.03.02 Туризм (Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг)

Форма обучения – очная, заочная

Год набора - 2017

**Краснодар
2020**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Туризм (квалификация «Бакалавр»), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 года, приказ № 1463 и основной образовательной программой.

Рецензенты:

к.и.н., зав. кафедры арт-бизнеса и рекламы

Кудинова А.В.

к.п.н., доцент кафедры теории и методики зимних видов спорта, велоспорта и спортивного туризма
КубГУФСит

Л.П. Долгополов

Составитель:

Горбачева Д.А. – доктор педагогических наук, профессор кафедры туризма и ФК.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры туризма и физической культуры «26» августа 2020 г., протокол №1.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «27» августа 2020 г., протокол № 9.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	6
4.1. Структура дисциплины:	
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	
5. Образовательные технологии	
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	
6.1. Контроль освоения дисциплины	
6.2. Оценочные средства	
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)	
7.1. Основная литература	
7.2. Дополнительная литература	
7.3. Периодические издания	
7.4. Интернет-ресурсы	
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	
7.6. Программное обеспечение	
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)	

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

- формирование знаний о специфике туристской деятельности и ее организационных структур;
- изучение современных основных тенденций мировых и отечественных тенденций в организации туристской деятельности;
- анализ перспектив внедрения новых организационных структур в российскую практику.

Задачи:

- изучение основных понятий о специфике организации туристской деятельности;
- изучение основных организационно-правовых аспектов, связанных с открытием и дальнейшим функционированием турфирмы;
- анализ современных мировых тенденций в организации туристской деятельности и их перспектив в российской практике;
- формирование знаний о специфике туристской деятельности в регионах, в том числе на Кубани;
- овладение основными профессиональными (ОПК, ОК, ПК) компетенциями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии со структурой учебного плана по направлению подготовки «Туризм» и профилю подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», дисциплина «Организация туристской деятельности» принадлежит к *базовой части Б 1*.

Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП ВО. При освоении данной дисциплины, в качестве необходимым требованием к «входным» знаниям, умениям и опыта деятельности обучающегося, приобретенного в результате освоения предшествующих следующих дисциплин (модулей) :

- «География туризма края»
- «Безопасность жизнедеятельности»,
- «Психология»,
- «Введение в профессию»,
- «Виды туризма»;
- «Поведение потребителей»;
- «Статистика туризма»;
- «Демография»;
- «Русский язык и культура речи».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

ПК-5	способность рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста, обосновать управленческое решение
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

1) Знать:	<p>объекты, предметы, цели, задачи курса;</p> <ul style="list-style-type: none"> • понятия, определения, термины (понятийный аппарат курса); • даты, факты, события, явления (фактологический материал курса); • туристскую индустрию и ее структуру; • структуру туристского продукта; структуру тура; • основные характеристики туризма как сферы деятельности; • особенности туризма как объекта управления; • сущность, цели, принципы, методы туристского маркетинга - основы организационно-правовых аспектов, связанных с открытием и дальнейшим функционированием турфирмы;.
2) Уметь:	<p>выбирать способы, методы, методики, приемы, средства, критерии для возможной самореализации на практических занятиях;</p> <ul style="list-style-type: none"> • формулировать проблемы, вопросы и задачи исторического развития сферы туризма; • оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в сфере туристских услуг; <p>- анализировать основные организационно-правовые аспекты, связанные с открытием и дальнейшим функционированием турфирмы - анализировать современные мировые тенденции в организации туристской деятельности; -внедрять новые перспективные проекты в российскую практику.</p>
3) Владеть:	<p>-навыками решения конкретных задач в разработке предложений по формированию маршрутов и структуры поездок (в зависимости от целей поездок), формированию туров;</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками анализа и оценки рекреационных ресурсов разных территорий и туристских центров России и зарубежья; • наиболее современными технологиями при формировании туристского пакета и туров; <p>-способностью рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста,</p>

	обосновать управленческое решение; - способностью к самоорганизации и самообразованию, - способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
--	--

Приобрести опыт деятельности в организации современных форм туристской деятельности туристских агентств и туроператорских фирм.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов).

По очной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	Организационные основы туристской индустрии. Цели и задачи курса. Компетенции ОК и ПК	3	1-12	16	16	4	10	Контрольные задания
2	Структура туристской отрасли Всего 3 сем:	3	13-17 17	6 22	16 32	4	8 18	Курсовая работа (теоретическая часть, гл.1) Зачет
3	Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.	4	1-6	6	6	4	5	
4	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	4	7-10	6	10	4	5	
5	Состав	4	11-	8	12	2	4	

	туристского продукта и его реализация		14					
6	Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме Всего 4сем.:	4	15-17	8	8	2	5	Вся курсовая работа (2 глава исследоват., прилож.)
	Итого	3,4	36	44	64	20	27	Экзамен (9 ч.)

По заочной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины по заочной форме обучения составляет 4 зачетных единиц (144 часа).

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	Организационные основы туристской индустрии	3		2	2	-	35	Реферат
2	Структура туристской отрасли	3		2	2	-	25	Курсовая работа (1 глава)
	Итого	3		4	4		60	Зачет (3 час.)
3	Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	4		2	2		25	
4	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской	4			4		22	

	деятельности							
5	Состав туристского продукта и его реализация	4		2	2		22	
6	Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме	4			4		22	Курсовая работа (вся, гл2-3,-исследов. прилож.)
	Всего за 4 сем	4		4	4		91	
	Итого	3,4		8	8	-4	115	Экзамен (13 час.)

4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

По очной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов / з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
3 семестр			
Раздел 1. Организационные основы туристской индустрии			
Тема 1.1. Цели и задачи курса. Знания, умения, навыки. Основные компетенции ОК, ПК. Основные понятия о ГТК.	<u>Лекции:</u> 1.Предмет, цели задачи дисциплины ОТД. 2. Основные знания, умения, навыки при изучении дисциплины ОТД. 3. Общекультурные и профессиональные компетенции ОТД. <u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Основные понятия об организациях современного ГТК (формальные и коммерческие организации, «организация», «предприятие», «компания» и др.). 2. Основные виды деятельности в туристской индустрии. Классификации в системе организаций ГТК <u>Индивидуальные занятия</u>	4	ОК-5
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	4	ОПК-3
Тема 1.2. 1.Основы регулирования	<u>Лекции:</u> 1.Организация гостинично-туристского комплекса (ГТК) как объекта маркетинговой деятельности.	2	ОПК-3 ОК-5

туризма в России.	2.Особенности рынка услуг.		
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Сущность и основные понятия, используемые в маркетинге туризма 2.Внутренняя и внешняя среда организации ГТК	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение законодательной базы туризма	3	
Тема 1.3. Организация гостинично-туристского комплекса (ГТК) как объекта маркетинговой деятельности. Основные понятия, характеризующие ГТК. Особенности рынка услуг.	<u>Лекции:</u> 1.Историческое развитие концепции маркетинга в гостинично-туристской сфере. 2.Историческое развитие концепции маркетинга в гостинично-туристской сфере.	4	<i>ОПК-3 ОК-5</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Концепции и виды современного маркетинга туризма. 2.Элементы маркетинговой деятельности, ориентированные на рынок гостинично-туристского бизнеса	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	4	
Тема 1.4. Организация гостинично-туристского бизнеса в современных условиях маркетинговой деятельности	<u>Лекции:</u> 1. Организация гостиничной деятельности в России 2. Управленческая концепция организации 3.Разработка и принятие управленческих решений	2	<i>ОК-5 ОПК-3</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Экскурсионные маршруты. 2. Туры на отдых. 3.Автобусные туры. 4.Шоп-туры. 5.Круизы. 6.Эмние туры. 7.Туры для школьников. 8.Деловой туризм. 9.Курортный отдых.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка презентаций	2	
Тема 1.5. Факторы, влияющие на развитие туризма.	<u>Лекции:</u> 1.Внешние факторы воздействия на туризм. 2.Внутренние факторы как ключевые явления и тенденции развития туризма.	2	<i>ОПК-3 ОК-5</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Классификация туризма и перспективы открытия новых предприятий. 2.Развитие функций туризма как фактор развития. 3.Туристская стратегия и органы управления.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	

	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы	4	
Раздел 2. Структура туристской отрасли			
Тема 2.1. Туристская индустрия и ее структура. Взаимодействие в туризме.	<u>Лекции:</u> 1. Туристская индустрия и ее составляющие. 2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. 3. Организация сервиса.	4	ОК-5 ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Лучшие гостиницы и курортные комплексы России. Зарубежный опыт. 2. Взаимодействие с туристской администрацией и с информационными системами.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	3	
Тема 2.2. Структура регулирования сферы рынка и международные акты	<u>Лекции:</u> 1. Государственное регулирование туризма. 2. Развитие туристской политики. 3. Структура регулирования сферы туризма.	2	ОК-5 ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Этапы развития российского туристского законодательства. 2. Структура регулирования сферы туризма и международные акты. 3. Развитие инфраструктуры туризма.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка к семинарскому занятию	3	
Тема 2.3. Развитие инфраструктуры. Социально-культурные предпосылки развития туризма в России.	<u>Лекции:</u> 1. Самые популярные районы туризма. 2. Географическое положение и административное деление. 3. Транспортные и информационные коммуникации.	2	ОПК-3 ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Благоустройство. 2. Социально-культурная инфраструктура. 3. Инвестиционная политика.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы	4 Курсовая раб (1 гл.)	
4 семестр	Всего: 22 лекц., 32 практич., 18 СРС	Зачет	

	Раздел 3. Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.		
Тема 3.1. Основы организационно-правовых форм туристской деятельности.	<u>Лекции:</u> 1. Формы осуществления туристской деятельности. 2. Индивидуальная форма осуществления туристской деятельности. 3. Коллективная форма осуществления туристской деятельности. 3. Структура регулирования сферы туризма.	2	<i>ОПК-3 ОК-5</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Этапы развития российского туристского законодательства. 2. Структура регулирования сферы туризма и международные акты. 3. Развитие инфраструктуры туризма.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка презентаций	1	
Тема 3.2. Определение миссии и целей деятельности предприятия, организационной структуры. Порядок образования туристской фирмы.	<u>Лекции:</u> 1. Определение миссии и целей деятельности предприятия. 2. Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием. Подготовка к регистрации предприятия. 3. Порядок образования туристской фирмы. Разработка учредительных документов. Регистрация туристской фирмы. Устав фирмы.	2	<i>ОК-5 ОПК-3</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности. 2. Сертификация туристского продукта. Порядок ликвидации туристской фирмы. 3. Основы бизнес-планирования и специфика его реализации в туристских фирмах.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	1	
Тема 3.3. Участники туристического процесса.	<u>Лекции:</u> 1. Договорные отношения с зарубежными партнерами. Процедурные вопросы, прием объектов. 2. Фирма-туроператор. Агентская сеть.	2	<i>ОК-5 ОПК-3 ПК-5</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Турагентство как фирма-посредник. Агентское соглашение. 2. Клиент как участник туристского процесса. Потребитель турпродукта	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию		

	Раздел 4. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности.		
Тема 4.1. Туроператорская и турагентская деятельность	<u>Лекции:</u> 1. Специфика и особенности туроператорской и турагентской деятельности. 2. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. 3. Документация турфирмы.	2	ОК-5 ОПК-3 ПК-5 ОК-4
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Права и обязанности турфирм и туристов. 2. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам. 3. Ведение туристской отчетности.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	1	
Тема 4.2. Туристские формальности	<u>Лекции:</u> 1. Паспортные и визовые формальности. 2. Особенности оформления виз в некоторые страны.	2	ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Визовые ограничения. 2. Таможенные формальности.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	1	
Тема 4.3. Взаимоотношения турфирм с клиентом. Качество обслуживания и безопасность.	<u>Лекции:</u> 1. Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. 2. Информированность и право выбора клиента турфирмы.	2	ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Организация туристского маршрута. 2. Проведение туристского маршрута. 3. Послемаршрутное оформление документов.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	1	
Раздел 5. Состав туристского продукта и его реализация.			
Тема 5.1. Технология разработки туристского продукта	<u>Лекции:</u> 1. Формирование туристского продукта – основная функция туроператора. 2. Технологии разработки замысла туристского продукта	2	ОК-5 ОПК-3 ПК-5

	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Проектирование туристского продукта. 2.Экспериментальная проверка туристского продукта.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка презентаций	1	
Тема 5.2. Продвижение туристского продукта	<u>Лекции:</u> 1.Комплекс по продвижению туристского продукта. 2. Реклама как основа продвижения туристского продукта. 3.Классификация рекламы. 4.Планирование и осуществление рекламных кампаний.	2	ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Личная продажа в комплексе мероприятий по продвижению турпродукта. 2.Стимулирование сбыта в комплексе мероприятий. 3.Связи с общественностью в комплексе мероприятий. 4.Выставки и ярмарки в комплексе мероприятий.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	1	
Тема 5.3. Реализация туристского продукта	<u>Лекции:</u> 1.Каналы сбыта туристского продукта. 2. Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.		ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Исполнение, изменение и прекращение договора о реализации туристского продукта. 2.Ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение литературы	1	
Тема 5.4. Услуги размещения, питания, транспортного и экскурсионного обеспечения в туризме	<u>Лекции:</u> 1.Услуги средств размещения – системообразующий элемент туристского продукта. 2. Классификация гостиниц. 3.Организация обслуживания туристов в гостинице. 4. Услуги питания в гостинице.	2	ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Взаимоотношения туристских предприятий со средствами размещения и предприятиями питания. 2.Транспорт как средство обеспечения туристской	2	

	деятельности. 3.Экскурсионное обслуживание в туризме.		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестовых заданий		
Раздел 6. Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме			
Тема 6.1. Особенности обслуживания клиентов турфирмы во внутреннем, въездном и выездном туризме в России	<u>Лекции:</u> 1.Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса. 2. Классификация групп клиентов турфирмы. 3. Стратегия обслуживания клиентов. 4. Формы и стили обслуживания клиентов.	2	<i>ОК-5 ОПК-3 ПК-5</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Анимационное обслуживание туристов. 2.Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме. 3.Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности. 4.Профессиональная этика работников туристского бизнеса.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	1	
Тема 6.2. Особенности организации Международного туризма. Международные туристские организации.	<u>Лекции:</u> 1.Особенности организации российскими туроператорами международных туров. 2. Налаживание партнерских отношений с иностранными турфирмами. 3. Основные функции российского туроператора по направлению.	2	<i>Курсовая работа А Вся</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Основные функции российского туроператора по приему. 2. Функции и технология работы туристских агентств. 3. Международные неправительственные, региональные, молодежные и профсоюзные организации в туризме.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка практических заданий		
1.). :	Итого за 3 семестр: 22 лекц.. 32 практич., 9 ч.СРС.		

	Итого за 3-4 семестры: 44 лекции, 64 практич., 27 СРС		
	Вид итогового контроля (экзамен)		Курсовая работа Экзамен 9час.
	ВСЕГО:	144	

По заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов / з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
3 семестр			
	Раздел 1. Организационные основы туристской индустрии		
Тема 1.1. Цели и задачи курса. Знания, умения, навыки. Основные компетенции ОК, ПК. Основные понятия о ГТК.	<u>Лекции:</u> 1.Предмет, цели задачи дисциплины ОТД. 2. Основные знания, умения, навыки при изучении дисциплины ОТД. 3. Общекультурные и профессиональные компетенции ОТД.	1	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Основные понятия об организациях современного ГТК (формальные и коммерческие организации, «организация», «предприятие», «компания» и др.). 2. Основные виды деятельности в туристской индустрии. Классификации в системе организаций ГТК	-	
	<u>Индивидуальные занятия</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	5	
Тема 1.2. 1.Основы регулирования туризма в России.	<u>Лекции:</u> 1.Организация гостинично-туристского комплекса (ГТК) как объекта маркетинговой деятельности. 2.Особенности рынка услуг.	1	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Сущность и основные понятия, используемые в маркетинге туризма 2.Внутренняя и внешняя среда организации ГТК	1	

	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение законодательной базы туризма	5	
Тема 1.3. Организация гостинично-туристского комплекса (ГТК) как объекта маркетинговой деятельности. Основные понятия, характеризующие ГТК. Особенности рынка услуг.	<u>Лекции:</u> 1. Историческое развитие концепции маркетинга в гостинично-туристской сфере. 2. Историческое развитие концепции маркетинга в гостинично-туристской сфере.	-	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Концепции и виды современного маркетинга туризма. 2. Элементы маркетинговой деятельности, ориентированные на рынок гостинично-туристского бизнеса	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	5	
Тема 1.4. Организация гостинично-туристского бизнеса в современных условиях маркетинговой деятельности	<u>Лекции:</u> 1. Организация гостиничной деятельности в России 2. Управленческая концепция организации 3. Разработка и принятие управленческих решений	-	ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Экскурсионные маршруты. 2. Туры на отдых. 3. Автобусные туры. 4. Шоп-туры. 5. Круизы. 6. Эмние туры. 7. Туры для школьников. 8. Деловой туризм. 9. Курортный отдых.	1	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка презентаций	5	
Тема 1.5. Факторы, влияющие на развитие туризма.	<u>Лекции:</u> 1. Внешние факторы воздействия на туризм. 2. Внутренние факторы как ключевые явления и тенденции развития туризма.	-	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Классификация туризма и перспективы открытия новых предприятий. 2. Развитие функций туризма как фактор развития. 3. Туристская стратегия и органы управления.	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы	7	
Раздел 2. Структура туристской отрасли			

Тема 2.1. Туристская индустрия и ее структура. Взаимодействие в туризме.	<u>Лекции:</u> 1. Туристская индустрия и ее составляющие. 2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. 3. Организация сервиса.	1	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Лучшие гостиницы и курортные комплексы России. Зарубежный опыт. 2. Взаимодействие с туристской администрацией и с информационными системами.	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	5	
Тема 2.2. Структура регулирования сферы рынка и международные акты	<u>Лекции:</u> 1. Государственное регулирование туризма. 2. Развитие туристской политики. 3. Структура регулирования сферы туризма.	-	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Этапы развития российского туристского законодательства. 2. Структура регулирования сферы туризма и международные акты. 3. Развитие инфраструктуры туризма.	1	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка к семинарскому занятию	5	
Тема 2.3. Развитие инфраструктуры. Социально-культурные предпосылки развития туризма в России.	<u>Лекции:</u> 1. Самые популярные районы туризма. 2. Географическое положение и административное деление. 3. Транспортные и информационные коммуникации.	-	ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Благоустройство. 2. Социально-культурная инфраструктура. 3. Инвестиционная политика.	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы	7	
4 семестр	Итого за сем.: 22 лекц., 32 практич., 18 СРС		
	Раздел 3. Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.		

Тема 3.1. Основы организационно-правовых форм туристской деятельности.	<u>Лекции:</u> 1.Формы осуществления туристской деятельности. 2.Индивидуальная форма осуществления туристской деятельности. 3. Коллективная форма осуществления туристской деятельности. 3.Стуктура регулирования сферы туризма.	1	ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Этапы развития российского туристского законодательства. 2. Структура регулирования сферы туризма и международные акты. 3. Развитие инфраструктуры туризма.	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка презентаций	5	
Тема 3.2. Определение миссии и целей деятельности предприятия, организационной структуры.Порядок образования туристской фирмы.	<u>Лекции:</u> 1. Определение миссии и целей деятельности предприятия. 2. Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием. Подготовка к регистрации предприятия. 3. Порядок образования туристской фирмы.Разработка учредительных документов. Регистрация туристской фирмы. Устав фирмы.	-	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности. 2. Сертификация туристского продукта. Порядок ликвидации туристской фирмы. 3. Основы бизнес-планирования и специфика его реализации в туристских фирмах.	1	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	7	
Тема 3.3. Участники туристического процесса.	<u>Лекции:</u> 1.Договорные отношения с зарубежными партнерами. Процедурные вопросы, прием объектов. 2.Фирма-туроператор.Агентская сеть.	1	ОК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Турагенство как фирма-посредник. Агентское соглашение. 2.Клиент как участник туристского процесса. Потребитель турпродукта	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	5	
	Раздел 4. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности.		

Тема 4.1. Туроператорская и турагентская деятельность	<u>Лекции:</u> 1.Специфика и особенности туроператорской и турагентской деятельности. 2. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. 3. Документация турфирмы. <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Права и обязанности турфирм и туристов. 2.Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам. 3.Ведение туристской отчетности. <u>Индивидуальные занятия:</u> <u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	1 - 5	ОК-5 ОПК-3
Тема 4.2. Туристские формальности	<u>Лекции:</u> 1.Паспортные и визовые формальности. 2. Особенности оформления виз в некоторые страны. <u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Визовые ограничения. 2.Таможенные формальности. <u>Индивидуальные занятия:</u> <u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	- 1 - 5	ОК-5 ОПК-3
Тема 4.3. Взаимоотношения турфирм с клиентом. Качество обслуживания и безопасность.	<u>Лекции:</u> 1.Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. 2. Информированность и право выбора клиента турфирмы. <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Организация туристского маршрута. 2.Проведение туристского маршрута. 3. Послемаршрутное оформление документов. <u>Индивидуальные занятия:</u> <u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	- 1 - 6	ОК-5 ОПК-3
	Раздел 5. Состав туристского продукта и его реализация.		

Тема 5.1. Технология разработки туристского продукта	<u>Лекции:</u> 1.Формирование туристского продукта – основная функция туроператора. 2. Технологии разработки замысла туристского продукта	1	ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Проектирование туристского продукта. 2.Экспериментальная проверка туристского продукта.	1	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка презентаций	5	
Тема 5.2. Продвижение туристского продукта	<u>Лекции:</u> 1.Комплекс по продвижению туристского продукта. 2. Реклама как основа продвижения туристского продукта. 3.Классификация рекламы. 4.Планирование и осуществление рекламных кампаний.	-	ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Личная продажа в комплексе мероприятий по продвижению турпродукта. 2.Стимулирование сбыта в комплексе мероприятий. 3.Связи с общественностью в комплексе мероприятий. 4.Выставки и ярмарки в комплексе мероприятий.	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	7	
Тема 5.3. Реализация туристского продукта	<u>Лекции:</u> 1.Каналы сбыта туристского продукта. 2. Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.	-	ОК-5 ОПК-3 ПК-5
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Исполнение, изменение и прекращение договора о реализации туристского продукта. 2.Ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение литературы	7	
Тема 5.4. Услуги размещения, питания, транспортного и экскурсионного обеспечения в туризме	<u>Лекции:</u> 1.Услуги средств размещения – системообразующий элемент туристского продукта. 2. Классификация гостиниц. 3.Организация обслуживания туристов в гостинице. 4. Услуги питания в гостинице.	-	ОК-5 ОПК-3 ПК-5 ОК-4
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Взаимоотношения туристских предприятий со средствами размещения и предприятиями питания.	-	

	2.Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности. 3.Экскурсионное обслуживание в туризме.		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестовых заданий	7	
	Раздел 6. Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме		
Тема 6.1. Особенности обслуживания клиентов турфирмы во внутреннем, въездном и выездном туризме в России	<u>Лекции:</u> 1.Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса. 2. Классификация групп клиентов турфирмы. 3. Стратегия обслуживания клиентов. 4. Формы и стили обслуживания клиентов.	1	<i>ОК-4 ОПК-3 ПК-5</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1.Анимационное обслуживание туристов. 2.Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме. 3.Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности. 4.Профессиональная этика работников туристского бизнеса.	1	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	5	
Тема 6.2. Особенности организации Международного туризма. Международные туристские организации.	<u>Лекции:</u> 1.Особенности организации российскими туроператорами международных туров. 2. Налаживание партнерских отношений с иностранными турфирмами. 3. Основные функции российского туроператора по направлению.	-	<i>Курсов ая работ А Вся (1-3 гл. приложение)</i>
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Основные функции российского туроператора по приему. 2. Функции и технология работы туристских агентств. 3. Международные неправительственные, региональные, молодежные и профсоюзные организации в туризме.	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка практических заданий	7	
	Вид итогового контроля (экзамен) ВСЕГО:	144	<i>Курсов ая вся (1-3 гл + приложение) Экзамен+конт роль (13ч.)</i>

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции, лекция-визуализация, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция - анализ ситуаций;
- практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, «круглые столы», формы «коллективной мыслительной деятельности» и анализа проблемных ситуаций;
- самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя;
- просмотр документальных и художественных фильмов с последующим обсуждением и анализом.

В процессе изучения дисциплины используется как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения.

Лекции, объяснительно-иллюстрированный метод с элементами проблемного изложения, практические занятия, активные и интерактивные методы: разбор конкретных ситуаций, деловые игры, диспуты, подготовка письменных аналитических работ, исследовательская работа.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе составляют не менее 18 % от всего объема аудиторных занятий по направлению подготовки.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Контроль освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится лектором или преподавателем, ведущим семинарские и практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- опрос;
- написание реферата, статьи, тестирование;
- выполнение практических заданий на занятиях;
- письменные домашние задания с презентациями (СРС и т.д.);
- отдельно оцениваются личностные качества студента.
- *Рубежный контроль* предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:
 - устные ответы;
 - письменные работы;
 - практические и лабораторные работы;
 - оценка выполнения самостоятельной работы студентов:

- работа с первоисточниками;
- реферативная;
- исследовательская работа;
- выполнение заданий в форме реализации НИРС.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме письменного экзамена (включает в себя ответ на теоретические вопросы) либо компьютерного тестирования.

Оценивание уровня учебных достижений студента осуществляется в виде текущего и промежуточного контроля в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов КГИК.

6.2. Оценочные средства

6.2.1. Примеры тестовых заданий (ситуаций)

1. Какие факторы способствовали становлению массового туризма?
2. С какими объектами профессиональной туристской деятельности имеет дело менеджер турфирмы в повседневной работе?
3. Дайте определение туризма, наиболее близкое к определению, сформулированному в Федеральном законе от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"».
4. Назовите три критерия, характеризующие туризм.
5. Чем отличается турист от мигранта?
6. Будет ли считаться туристом человек:
 - а) ушедший в воскресный день в лес для сбора грибов и вернувшийся домой к ужину;
 - б) уехавший в другой город в командировку;
 - в) обучающийся в университете Новой Зеландии в течение 10 месяцев? Ответы обоснуйте.
7. Какое практическое значение имеет классификация туризма?
8. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции туризма.
9. Назовите основные виды туризма, характерные для региона, в котором вы живете. Какие из них распространены наиболее широко?
10. Что такое сельский туризм?
11. Сформулируйте основные цели и задачи экологического туризма.
12. Заполните таблицу, внося в нее не менее пяти признаков (преимуществ).

п/п	Преимущества для туристов	
	группового туризма	индивидуального туризма

13. Перечислите объекты, относящиеся к индустрии туризма.
14. От каких факторов зависит развитие туристской индустрии?

15. Дайте определение туристских ресурсов.
16. Назовите два фактора развития туризма и докажите, что в вашем регионе один из них имеет большее значение, чем другой.
17. Какие основные положения декларируются в международных документах, регулирующих туристскую деятельность?
18. Изобразите в виде секторной диаграммы долю внутреннего туризма в структуре мирового туризма. 
19. Охарактеризуйте особенности рынка услуг.
20. Что входит в понятие «гостинично-туристский комплекс» (ГТК)?
21. Какие организации сферы услуг относятся к ГТК?
22. В чем отличие деятельности туроператора и турагента?
23. По каким признакам классифицируются гостиничные предприятия?
24. Обоснуйте, почему маркетинг называют философией современного бизнеса.
25. Дайте определение маркетинга организации ГТК.
26. Охарактеризуйте периоды развития общей концепции маркетинга в рыночной экономике.
27. Назовите основные функции маркетинга туризма.
28. Какие виды маркетинга вы знаете?
29. Что относят к основным ключевым понятиям маркетинга туризма?
30. Каким образом взаимосвязаны факторы внутренней и внешней среды организации ГТК? Влияет ли эта связь на успех организации на рынке гостинично-туристского бизнеса?
31. Что такое макро- и микросреда организации ГТК?
32. Кого относят к маркетинговым посредникам?
33. Какие факторы окружающей среды относят к контролируемым, а какие к неконтролируемым?
34. Дайте определение обобщенной цели маркетинга.
35. Что относят к основным целям и задачам маркетинга?
36. Охарактеризуйте цепочку важнейших понятий в маркетинге. Приведите пример.
37. В чем суть иерархии человеческих потребностей по А. Маслоу.
38. Отличаются ли понятия «ценность» и «потребность»?
39. Что такое совершенный и несовершенный рынок для организации ГТК.
40. Назовите основные цели и задачи маркетинга туризма.
41. Как исторически изменялась концепция маркетинга?
42. Чем отличается маркетинг услуг от маркетинга товара?
43. Как ценности потребителей могут влиять на маркетинговую деятельность организации ГТК?

6.2.2. Контрольные вопросы для проведения текущего контроля

Вопросы и задания для самоконтроля к темам №1, 4

1. Какие факторы способствовали становлению массового туризма?

2. С какими объектами профессиональной туристской деятельности имеет дело менеджер турфирмы в повседневной работе?

3. Дайте определение туризма, наиболее близкое к определению, сформулированному в Федеральном законе от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"».

4. Назовите три критерия, характеризующие туризм.

5. Чем отличается турист от мигранта?

6. Будет ли считаться туристом человек:

а) ушедший в воскресный день в лес для сбора грибов и вернувшийся домой к ужину;

б) уехавший в другой город в командировку;

в) обучающийся в университете Новой Зеландии в течение 10 месяцев? Ответы обоснуйте.

7. Какое практическое значение имеет классификация туризма?

8. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции туризма.

9. Назовите основные виды туризма, характерные для региона, в котором вы живете. Какие из них распространены наиболее широко?

10. Что такое сельский туризм?

11. Сформулируйте основные цели и задачи экологического туризма.

12. Заполните таблицу, внося в нее не менее пяти признаков (преимуществ).

п/п	Преимущества для туристов		
	группового туризма	индивидуального туризма	

13. Перечислите объекты, относящиеся к индустрии туризма.

14. От каких факторов зависит развитие туристской индустрии?

15. Дайте определение туристских ресурсов.

16. Назовите два фактора развития туризма и докажите, что в вашем регионе один из них имеет большее значение, чем другой.

17. Какие основные положения декларируются в международных документах, регулирующих туристскую деятельность?

18. Изобразите в виде секторной диаграммы долю внутреннего туризма в структуре мирового туризма.

19. Приведите примеры участия государства в регулировании туристской деятельности в целом в России и в вашем регионе.

Контрольные вопросы к темам № 2-4

1. Охарактеризуйте особенности рынка услуг.

2. Что входит в понятие «гостинично-туристский комплекс» (ГТК)?

3. Какие организации сферы услуг относятся к ГТК?

4. В чем отличие деятельности туроператора и турагента?

5. По каким признакам классифицируются гостиничные предприятия?

6. Обоснуйте, почему маркетинг называют философией современного бизнеса.
7. Дайте определение маркетинга организации ГТК.
8. Охарактеризуйте периоды развития общей концепции маркетинга в рыночной экономике.
9. Назовите основные функции маркетинга туризма.
10. Какие виды маркетинга вы знаете?
11. Что относят к основным ключевым понятиям маркетинга туризма?
12. Каким образом взаимосвязаны факторы внутренней и внешней среды организации ГТК? Влияет ли эта связь на успех организации на рынке гостинично-туристского бизнеса?
13. Что такое макро- и микросреда организации ГТК?
14. Кого относят к маркетинговым посредникам?
15. Какие факторы окружающей среды относят к контролируемым, а какие к неконтролируемым?
16. Дайте определение обобщенной цели маркетинга.
17. Что относят к основным целям и задачам маркетинга?
18. Охарактеризуйте цепочку важнейших понятий в маркетинге. Приведите пример.
19. В чем суть иерархии человеческих потребностей по А. Маслоу.
20. Отличаются ли понятия «ценность» и «потребность»?
21. Что такое совершенный и несовершенный рынок для организации ГТК.
22. Назовите основные цели и задачи маркетинга туризма.
23. Как исторически изменялась концепция маркетинга?
24. Чем отличается маркетинг услуг от маркетинга товара?
25. Как ценности потребителей могут влиять на маркетинговую деятельность организации ГТК?

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы к темам №8-9

1. Какие факторы следует принимать во внимание при выборе организационной формы осуществления туристской деятельности?
2. В чем состоят достоинства и недостатки индивидуальной формы осуществления туристской деятельности?
3. В чем состоят достоинства и недостатки коллективной формы осуществления туристской деятельности?
4. Дайте развернутую характеристику организационно-правовых форм туристских предприятий.
5. Какие цели преследуют некоммерческие туристские организации? Детализируйте их на конкретных примерах.
6. Какими критериями вы бы руководствовались, выбирая фирменное наименование создаваемого туристского предприятия?
7. Разработайте возможные варианты ОСУ для туроператора и для турагента. Выявите их достоинства и недостатки.
8. Посетите офисы нескольких туристских предприятий. Дайте критическую оценку их оформления и оснащения.

9. Сформулируйте комплекс требований к персоналу туристского предприятия, которое вы собираетесь открывать.

10. Используя разнообразные источники информации (периодические издания, рекламные материалы, Интернет и др.), изучите стандарты обслуживания ведущих предприятий туристской индустрии. По результатам исследования подготовьте письменный отчет.

Вопросы для самопроверки к темам №2-4

1. На сколько лет в туристском бизнесе выдается лицензия и на сколько лет — сертификат?

2. Какие задачи, определенные целевой программой развития туризма в РФ, сегодня решены, а какие находятся в стадии разработки?

3. Что входит в понятие «индустрия туризма»?

4. Что рассматривает предмет «экономика туризма»?

5. Как по-другому называется туристский ваучер?

6. Форс-мажорные обстоятельства — это...

7. Перечислите семь групп причин, влияющих на развитие туризма в России.

8. Охарактеризуйте пять основных групп клиентов на туристском рынке.

9. Дайте краткое определение конкуренции.

10. Кто может считаться туристом?

Практические задания к разделу №1

А. Предложите для примера туристские продукты следующих образцов:

- крупный исторический объект всемирного значения;
- туристский объект, завоевавший популярность благодаря рекламе;
- туристские продукты, оформленные как крупные международные события;
- туристские продукты, привлекающие своей уникальностью и неповторимостью.

Б. Составьте маркировку с дополнительными объяснениями для следующих групп:

1) 16 человек, приехали из Сибири в Санкт-Петербург, на 5 дней с целью отдыха, заплатив по 5 тыс. руб. В составе группы молодежь: 12 юношей и 4 девушки. Для них организованы 5 исторических автобусных экскурсий по городу;

2) 5 человек, приехали в Ессентуки из Волгограда, на 14 дней с целью лечения, заплатив по 8 тыс. руб. В составе группы семья: 2 взрослых и 3 детей. Для них организовано проживание в санатории, 3 исторические, 1 археологическая, 1 экологическая экскурсии на автобусе.

В. Составьте простейшую схему туристской деятельности.

Вопросы для самоконтроля к разделу №1

- Сформулируйте главную цель маркетинга в туризме.
- Назовите пять этапов маркетингового исследования.
- Назовите шесть видов рекламы. Что представляет собой наружная реклама?
- Кто такие сэндвичмены? Чем они занимаются?
- Клиент турфирмы, приобретающий тур,- это страхователь или страховщик?

- Дайте определение маршрута.
- 7. Чем трансфер отличается от транстура?
- 8. Перечислите виды программ пребывания.
- 9. Назовите виды экскурсий по месту проведения.
- 10. По каким признакам классифицируются экскурсионные объекты?

Практические задания к разделу №5

А. Придумайте и изобразите бренд (торговую марку) для вновь открывшейся туристской фирмы под названием «Одиссей». Бренд должен включать в себя символ фирмы с использованием трех цветов и рекламный слоган (не более 6 слов).

Б. Разработайте подробный радиальный маршрут «Санкт-Петербург — Карелия — Санкт-Петербург» с описанием входящих в маршрут памятников истории и природы.

Б. Составьте план тематической экскурсии по Красной площади.

Вопросы и задания для самоконтроля к теме №11

1. Каково назначение договора страхования гражданской ответственности турфирмы?

2. Что такое страховой случай в туризме? При каких условиях он возникает?

3. Чему равен размер финансового обеспечения, отражаемый в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии (в млн руб.):

- для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере международного туризма _____;
- для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма _____;
- для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего и международного туризма _____?

4. Вы открываете турфирму, и перед вами встает вопрос о выборе надежного туроператора, работающего на европейском направлении. Какие основные пути поиска вы можете предложить при условии, что ваша турфирма находится далеко от Москвы и у вас еще нет достаточных средств для поездки на ежегодную туристскую выставку М1ТТ.

5. Что включает в себя понятие «формирование тура»?

6. Что такое продвижение тура?

7. С какой целью проводится сертификация туристских услуг?

8. Перечислите последовательность действий туроператора при сертификации туристской услуги.

9. Найдите в Интернете сайты московских и Санкт-Петербургских тур-операторов, реализующих автобусные туры, и познакомьтесь с процедурой их бронирования.

10. Каков типичный размер комиссионного вознаграждения, которое турагент получает от туроператора за реализованный туристский продукт?

11. Какие документы необходимо подготовить для государственной регистрации турфирмы, которая будет функционировать как общество с ограниченной ответственностью?

12. Перечислите и охарактеризуйте основные маршрутные документы.

13. Какие документы получает турист при направлении на маршрут?
14. Назовите основные права и обязанности туристов.
15. Кто несет ответственность перед туристом за некачественное предоставление услуги размещения: турфирма или гостиница?
16. В каких случаях турист имеет право требовать от турфирмы выплату неустойки?
17. В течение какого срока со дня окончания договора с турфирмой турист имеет право потребовать удовлетворения претензий?
18. В чем заключается преимущество упрощенной системы налогообложения, применяемой в туристском бизнесе, перед общим режимом налогообложения предприятий?

Вопросы и задания для самоконтроля к теме №12

1. По каким видам паспортов возможен выезд граждан России за границу?
2. Перечислите виды приглашений, на основании которых может быть выдана виза.
3. Назовите и найдите на карте страны, подписавшие Шенгенское соглашение о едином визовом пространстве.
4. Какие документы необходимо предоставить клиенту турфирмы для оформления визы в страны Шенгенского соглашения?
5. Какие причины могут ограничивать въезд туристов в страны Шенгенского соглашения?
6. Какие причины могут привести к отказу в выдаче визы туристу?
7. Можно ли туристам в период с 3 по 10 июля совершить поездки в Стамбул, Мадрид, если срок действия их паспортов заканчивается 15 июля? Ответ обоснуйте.
8. Какие условия необходимо соблюсти, чтобы на безвизовой основе посетить с туристскими целями КНР?
9. Назовите особенности выезда за границу несовершеннолетних детей и объясните, с чем они связаны.
10. В каком размере турист может вывезти за границу наличную иностранную валюту, не заполняя таможенную декларацию?
11. Можно ли туристу вывозить из России валюту Российской Федерации в размере 90 тыс. руб. Если да, то каким образом, если нет, то почему?
12. В каких случаях турист может проходить таможенную границу по зеленому каналу?

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы к теме №13

1. Что подразумевается под организацией экскурсионного обслуживания?
2. Выделите основные признаки, положенные в основу классификации экскурсий.
3. Как вы понимаете сущность дифференцированного подхода к организации и проведению экскурсий?
4. В чем, на ваш взгляд, состоят основные особенности проведения экскурсий для иностранных туристов?

5. Какими критериями следует руководствоваться при выборе экскурсионных объектов?
6. Оформите паспорт (карточку) экскурсионного объекта (по выбору).
7. Для чего комплектуется и из чего состоит «портфель экскурсовода»?
8. С какой целью разрабатываются контрольный и индивидуальный тексты экскурсии?
9. Дайте развернутую характеристику методических приемов показа и рассказа при проведении экскурсии.
10. Составьте развернутый перечень способностей и качеств, которыми, на ваш взгляд, должен обладать экскурсовод.
11. Назовите основные этапы выполнения туристского маршрута.
12. Какие документы получает на руки турист при оформлении тура?
13. Изобразите схематически порядок обслуживания клиента в офисе турфирмы.
14. Какие услуги получает турист в составе базового туристского пакета?
15. Почему туры, сопровождаемые руководителем группы, имеют гораздо меньшее распространение, чем туры без сопровождения?
16. Какими качествами и навыками должен обладать руководитель туристской группы?
17. Какие права имеет руководитель туристской группы и какие обязанности на него возлагаются?
18. С какой целью руководитель туристской группы учитывает социально-демографические особенности туристов?
19. Расскажите о правилах поведения на внутреннем непоходном туристском маршруте.
20. Какие медикаменты должны быть в аптечке туриста, отправляющегося в поход?
21. Какая из общественных должностей подошла бы вам в туристском походе в наибольшей степени?

Вопросы и задания для самоконтроля к теме №14

1. Что включает в себя технология разработки туристского маршрута?
2. Какие обязательства налагает на турфирму договор, заключаемый с другими участниками туристского рынка?
3. Какие особенности необходимо учитывать при проведении деловых переговоров с представителями иностранных турфирм?
4. На основе каких критериев туроператор выбирает транспортную организацию для обслуживания туристов?
5. Чем отличаются друг от друга жесткий и мягкий блоки мест?
6. Перечислите способы заказа и приобретения проездных билетов для туристов.
7. Какие преимущества и недостатки имеют чартерные рейсы по сравнению с регулярными рейсами?
8. Познакомьтесь с правилами проката автомобилей крупных фирм, входящих в транснациональные сети и представленных на следующих сайтах:
www.hertz.com/ (Hertz);
www.abis.com/ (AvisRent-a-Car);

www.budgetRent-a-Car);
www.canital-car.com.lb/(Canital Rent-a-Car);
www.europcar.com.tr/(Europcar);
www.go-value.com/ (Value).

Какие различия в условиях проката вы обнаружили? Какие из перечисленных фирм вы бы порекомендовали для туристов, планирующих путешествие по Италии?

9. Назовите наиболее распространенные системы классификации гостиниц.

10. Что означают аббревиатуры DBL, TWN, SGL и TRPL, встречающиеся в бланке туристской путевки «ТУР-1»?

11. Назовите и охарактеризуйте типы и классы предприятий общественного питания.

12. Что означает термин «заброска» в длительном походе?

13. Какие основные разделы содержит договор турфирмы с туристом о реализации туристского продукта?

14. На основе Франкфуртской таблицы снижения цен за туристские поездки (нормы снижения стоимости услуг в от 5 до 50%) определите, будет ли снижена стоимость за предоставляемые услуги и если да, то на сколько.

Вариант 1. Турист в летний период забронировал номер с видом на море. По приезде оказалось, что данный номер ему предоставить не могут. В наличии был только номер той же категории, но с видом на центральную площадь города.

Вариант 2. Сотрудник иностранной компании забронировал одноместный номер, но свободным оказался только двухместный номер.

Вариант 3. Семья с двумя маленькими детьми, отдыхающая на морском курорте, поселилась в трехместном номере. Во время проживания было обнаружено, что кондиционер не функционирует. Каждую ночь под их окнами проводились строительные-ремонтные работы, из-за чего сон детей был затруднен.

Вариант 4. В санаторий должна была приехать группа пенсионеров, размещение которых планировали в номерах на четвертом этаже, но к моменту заселения была обнаружена серьезная поломка лифта.

Вариант 5. Турист, въехав в номер, обнаружил, что у стула сломана ножка, в ванной не включался свет, а кондиционер плохо функционировал.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы к теме №14

1. Что подразумевается под формированием туристского продукта?
2. Каким образом осуществляется проектирование туристского продукта?
3. Что представляет собой программа обслуживания?
4. От каких факторов зависит класс обслуживания?
5. Проанализируйте несколько рекламных объявлений туроператоров. Попытайтесь установить класс обслуживания рекламируемых туристских продуктов.
6. Какими критериями следует руководствоваться туроператору при выборе поставщиков услуг?
7. Что представляет собой технологическая карта туристского путешествия?
8. Какая обязательная и дополнительная информация включается в информационный листок?

9. Дайте характеристику факторов, влияющих на цену туристского продукта.
10. С какой целью осуществляется экспериментальная проверка туристского продукта?

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы к теме №15

1. С какой целью осуществляется продвижение туристского продукта?
2. Дайте развернутую характеристику особенностей рекламы.
3. Перечислите и опишите этапы рекламной кампании.
4. Проанализируйте несколько рекламных обращений туристских предприятий, которые, по вашему мнению, особенно эффективны, и сравните их с другими, неэффективными. Как бы вы улучшили менее эффективные рекламные обращения?
5. Каким образом можно повысить эффективность представления туристского продукта в процессе личной продажи?
6. Оцените практику использования отечественными туристскими предприятиями скидок как инструмента стимулирования сбыта.
7. Для известного вам туристского предприятия предложите условия, правила и содержание конкурса как эффективного приема привлечения внимания потенциальных клиентов. Проявите изобретательность, творческий подход и индивидуальность.
8. Какие факторы определяют возрастающую роль мероприятий по связям с общественностью в деятельности туристских предприятий?
9. Какие крупнейшие выставочные мероприятия, связанные с функционированием туристской индустрии, проводятся в России?
10. Разработайте концепцию организации и оформления выставочного стенда для известного вам туристского предприятия применительно к конкретному выставочному мероприятию.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы к теме №17

1. Каким образом в соответствии с рекомендациями ВТО классифицируются средства размещения туристов?
2. Какие типы гостиничных предприятий являются наиболее распространенными в международной практике? Дайте им характеристику.
3. В чем состоит значимость классификации гостиниц по уровню комфорта?
4. Используя положения Системы классификации гостиниц и других средств размещения, разработайте модель гостиницы, соответствующей требованиям категории 3*.
5. Как классифицируются гостиничные номера?
6. Дайте развернутую характеристику организации процесса обслуживания туристов в гостинице.
7. Каким документом определен порядок предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации? Изложите его основные положения.
8. Какие типы предприятий питания получили наибольшее распространение при обслуживании туристов? Дайте их развернутую характеристику.

9. Какие методы обслуживания туристов применяются в деятельности предприятий питания?

10. Какими документами регулируются взаимоотношения между туристскими предприятиями и средствами размещения?

Вопросы и задания для самоконтроля к теме №18

1. На практическом занятии под диктовку преподавателя напишите нижеприводимый диктант на знание туристской терминологии. Не огорчайтесь, если будут допущены ошибки. В среднем в студенческой аудитории число ошибок достигает пяти-семи. Запишите слова, в которых были допущены ошибки, на отдельные карточки и периодически обращайтесь к ним.

В гостинице «Серебряный ключ» согласно приказу назначена презентация туристского агентства «Пеликан» и страховой компании «Удача». Участники сделают доклады. Им будут предложены должностные инструкции и социологический тренинг. Затем они сыграют в теннис, выйдут на перрон и уедут на электричке в аэропорт и далее полетят в административный центр Китая Сянган, а оттуда отправятся восвояси.

Следующее мероприятие, рассчитанное на профессионалов, пройдет в столице Бангкока Таиланде. Извещение о нем придет позже от нашего туроператора.

2. Какие профессиональные требования вы предъявляете к себе, планируя будущую работу в турфирме?

3. Какими практическими навыками вы должны обладать, чтобы в первые месяцы после трудоустройства в турфирму не чувствовать себя недостаточно компетентным работником?

4. Профессионализм менеджеров турфирмы — это: _____

5. Назовите и охарактеризуйте четыре основных типа клиентов тур-, фирмы.

6. Как вы понимаете неосвязаемость и непостоянство туристских услуг?

7. Какой стиль обслуживания клиентов вы предпочтете, находясь на рабочем месте в турфирме? Каковы его основные проявления?

В чем его преимущество перед другими известными вам стилями обслуживания?

8. Представьте, что на пятизвездном турецком курорте, работающем по системе allinclusive, вам в составе анимационной бригады необходимо разработать принципиально новую вечернюю программу для русских туристов. Что вы предложите?

9. Где и каким образом формируется коммуникативный опыт сотрудников турфирмы?

10. Разработайте схему работы со слабомотивированным клиентом.

11. Какие принципы определяют качество коллективного труда в турфирме?

12. Фирма-турагент отказывается предоставить посетителям туристской выставки информацию (хотя бы название) о туроператоре, с которым она работает, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?

13. Может ли турфирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта туриста?

14. Назовите и охарактеризуйте классы обслуживания туристов.

15. Перечислите основные принципы этики делового общения персонала турфирмы.

16. Какие факторы определяют качество обслуживания клиентов при покупке тура?

17. В турфирму приходят клиенты с шестилетним сыном. Сначала ребенок ведет себя спокойно, но вскоре начинает ерзать, жаловаться на усталость, отвлекать менеджера и родителей. Отец ребенка нервничает, намеревается уйти, чтобы подобрать тур в другой раз. Но менеджер турфирмы знает, что второй визит может и не состояться. Что он должен предпринять, чтобы не потерять этих клиентов?

Контрольные вопросы к теме №19

1. Дайте определение туристской фирмы. Какова ее роль в организации туристских путешествий?

2. Какие причины вызывают необходимость специализации туристских фирм? Расскажите об основных направлениях специализации.

3. Что такое туроператор и какие функции он выполняет?

4. Каким основным требованиям должен соответствовать туроператор по направлению и туроператор по приему?

5. Что такое туристское агентство и какие функции оно выполняет?

6. Расскажите о порядке организации туристских путешествий российским туроператором по приему.

7. Опишите порядок организации туристских путешествий российским туроператором по направлению.

8. Приведите перечень услуг, продаваемых турагентством, и расскажите о порядке их продажи.

9. Начертите схемы взаимодействия российских и иностранных туристских фирм при организации поездок российских туристов за границу и при приеме иностранных туристов в России. Как распределяются основные функции между российской и иностранной фирмами?

10. Перечислите типы общественных организаций, действующих в туризме. Назовите крупнейшие организации этой сферы.

11. Назовите причины, побуждающие предприятия туристской индустрии объединяться в профессиональные ассоциации и союзы.

12. Какие цели преследуют ведущие профессиональные ассоциации сферы туризма?

Тематика контрольных работ для студентов заочной формы обучения

- Организационные основы туристской индустрии
- Основы регулирования туризма в России.
- Организация гостинично-гостиничного комплекса(ГТК) как объекта маркетинговой деятельности.
- Основные понятия, характеризующие ГТК. Особенности рынка услуг.
- Организация гостинично-туристского бизнеса в современных условиях маркетинговой деятельности
- Факторы, влияющие на развитие туризма.

- Структура туристской отрасли
- Туристская индустрия и ее структура. Взаимодействие в туризме.
- Структура регулирования сферы рынка и международные акты.
- Развитие инфраструктуры. Социально-культурные предпосылки развития туризма в России
 - Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности
 - Основы организационно-правовых форм туристской деятельности.
 - Определение миссии и целей деятельности предприятия, организационной структуры. Порядок образования туристской фирмы.
 - Участники туристического процесса.
 - Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности.
 - Туроператорская и турагентская деятельность.
 - Туристские формальности.
 - Взаимоотношения турфирм с клиентом. Качество обслуживания и безопасность.
 - Особенности и состав туристского продукта и его составных элементов.
 - Технология разработки туристского продукта.
 - Продвижение туристского продукта.
 - Разработка и виды туристических программ.
 - Услуги размещения, питания, транспортного и экскурсионного обеспечения в туризме.
 - Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме
 - Особенности обслуживания клиентов турфирмы во внутреннем, въездном и выездном туризме в России
 - Особенности организации Международного туризма. Международные туристские организации.

6.2.3. Тематика эссе, рефератов, презентаций

1. Экскурсионные маршруты.
2. Туры на отдых.
3. Автобусные туры.
4. Шоп-туры.
5. Круизы.
6. Зимние туры.
7. Туры для школьников.
8. Деловой туризм.
9. Курортный отдых.

6.2.4. Вопросы к зачету по дисциплине «Организация туристской деятельности» (для очной и заочной формам обучения)

1. Предмет, цели задачи дисциплины ОТД.
2. Основные знания, умения, навыки при изучении дисциплины ОТД.

3. Общекультурные и профессиональные компетенции ОТД.
4. Основные понятия об организациях современного ГТК (формальные и коммерческие организации, «организация», «предприятие», «компания» и др.).
5. Основные виды деятельности в туристской индустрии. Классификации в системе организаций ГТК

1. Организация гостинично-туристского комплекса (ГТК) как объекта маркетинговой деятельности.

2. Особенности рынка услуг.
3. Сущность и основные понятия, используемые в маркетинге туризма
4. Внутренняя и внешняя среда организации ГТК

1. Историческое развитие концепции маркетинга в гостинично-туристской сфере.

2. Историческое развитие концепции маркетинга в гостинично-туристской сфере.

3. Концепции и виды современного маркетинга туризма.

4. Элементы маркетинговой деятельности, ориентированные на рынок гостинично-туристского бизнеса

1. Внешние факторы воздействия на туризм.

2. Внутренние факторы как ключевые явления и тенденции развития туризма.

3. Классификация туризма и перспективы открытия новых предприятий.

4. Развитие функций туризма как фактор развития.

5. Туристская стратегия и органы управления.

1. Туристская индустрия и ее составляющие.

2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.

3. Организация сервиса.

4. Лучшие гостиницы и курортные комплексы России. Зарубежный опыт.

5. Взаимодействие с туристской администрацией и с информационными системами.

1. Государственное регулирование туризма.

2. Развитие туристской политики.

3. Структура регулирования сферы туризма.

4. Этапы развития российского туристского законодательства.

5. Структура регулирования сферы туризма и международные акты.

6. Развитие инфраструктуры туризма.

1. Самые популярные районы туризма.

2. Географическое положение и административное деление.

3. Транспортные и информационные коммуникации.

4. Благоустройство.

5. Социально-культурная инфраструктура.

6. Инвестиционная политика.

6.2.5. Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация туристской деятельности» (для всех форм обучения)

1. Организационные основы туристской индустрии.

2. Структура туристской отрасли.

3. Особенности правовых отношений между участниками туристской деятельности.
4. Особенности хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.
5. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров.
6. Понятие, виды и технологии организации деятельности турагентов
7. Понятие и технологии организации деятельности контрагентов туристской деятельности
8. Особенности туристского продукта и его составные элементы.
9. Особенности состава туристского продукта.
10. Особенности и составные элементы туристского продукта.
11. Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, и выездном туризме.
12. Особенности организации туристской деятельности в России во въездном туризме.
13. Особенности организации туристской деятельности в России во выездном туризме.

Основы организационно-правовых форм туристской деятельности

1. Формы осуществления туристской деятельности.
2. Индивидуальная форма осуществления туристской деятельности.
3. Коллективная форма осуществления туристской деятельности.
3. Структура регулирования сферы туризма.
4. Этапы развития российского туристского законодательства.
5. Структура регулирования сферы туризма и международные акты.
6. Развитие инфраструктуры туризма.

Определение миссии и целей деятельности предприятия. Порядок образования турфирмы.

1. Определение миссии и целей деятельности предприятия.
2. Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием. Подготовка к регистрации предприятия.
3. Порядок образования туристской фирмы. Разработка учредительных документов. Регистрация туристской фирмы. Устав фирмы.
4. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности.
5. Сертификация туристского продукта. Порядок ликвидации туристской фирмы.
6. Основы бизнес-планирования и специфика его реализации в туристских фирмах.

Участники туристического процесса.

1. Договорные отношения с зарубежными партнерами. Процедурные вопросы, прием объектов.
2. Фирма-туроператор. Агентская сеть.
3. Турагентство как фирма-посредник. Агентское соглашение.
4. Клиент как участник туристского процесса. Потребитель турпродукта.

Туроператорская и турагентская деятельность.

1. Специфика и особенности туроператорской и турагентской деятельности.
2. Технология предреализационных процессов в сфере туризма.
3. Документация турфирмы.
4. Права и обязанности турфирм и туристов.
5. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам.
6. Ведение туристской отчетности.

Туристские формальности.

1. Паспортные и визовые формальности.
2. Особенности оформления виз в некоторые страны.
3. Визовые ограничения.
4. Таможенные формальности.

Организация и проведение туристского маршрута.

1. Сущность, признаки и классификация экскурсий.
2. Подготовка экскурсии и этапы выполнения туристского маршрута.
3. Организация туристского маршрута.
4. Проведение туристского маршрута.
5. Послемаршрутное оформление документов.

Технология разработки туристского продукта

1. Формирование туристского продукта – основная функция туроператора.
2. Технологии разработки замысла туристского продукта.
3. Проектирование туристского продукта.
4. Экспериментальная проверка туристского продукта.

Разработка и виды туристических программ.

1. Экскурсионные маршруты.
2. Туры на отдых.
3. Автобусные туры.
4. Шоп-туры.
5. Круизы.
6. Эмные туры.
7. Туры для школьников.
8. Деловой туризм.
9. Курортный отдых.

Продвижение туристского продукта

1. Комплекс по продвижению туристского продукта.
2. Реклама как основа продвижения туристского продукта.
3. Классификация рекламы.
4. Планирование и осуществление рекламных кампаний.
5. Личная продажа в комплексе мероприятий по продвижению турпродукта.
6. Стимулирование сбыта в комплексе мероприятий.
7. Связи с общественностью в комплексе мероприятий.
8. Выставки и ярмарки в комплексе мероприятий.

Реализация туристского продукта

1. Каналы сбыта туристского продукта.
2. Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

3.Исполнение, изменение и прекращение договора о реализации туристского продукта.

4.Ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.

Услуги размещения, питания, транспортного и экскурсионного обеспечения в туризме.

1.Услуги средств размещения – системообразующий элемент туристского продукта.

2. Классификация гостиниц.

3.Организация обслуживания туристов в гостинице.

4. Услуги питания в гостинице.

6.Взаимоотношения туристских предприятий со средствами размещения и предприятиями питания.

7.Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности.

8.Экскурсионное обслуживание в туризме.

Особенности обслуживания клиентов турфирмы во внутреннем, въездном и выездном туризме в России

1.Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса.

2. Классификация групп клиентов турфирмы.

3. Стратегия обслуживания клиентов.

4. Формы и стили обслуживания клиентов.

5.Анимационное обслуживание туристов.

6.Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.

7.Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности.

8.Профессиональная этика работников туристского бизнеса.

Особенности организации Международного туризма. Международные туристские организации.

1.Особенности организации российскими туроператорами международных туров.

2. Налаживание партнерских отношений с иностранными турфирмами.

3. Основные функции российского туроператора по направлению.

4. Основные функции российского туроператора по приему.

5. Функции и технология работы туристских агентств.

6. Международные неправительственные, региональные, молодежные и профсоюзные организации в туризме.

Взаимоотношения турфирм с клиентом. Качество обслуживания и безопасность.

1.Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами.

2. Информированность и право выбора клиента турфирмы.

3.Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав туристов и интересов фирмы.

4.Качество обслуживания и безопасность. Система качества услуг. Социологические исследования.

5.Формы и методы контроля. Контрольные органы. Правовые и морально-этические аспекты туризма.

6.2.6. Примерная тематика курсовых работ (для очной и заочной формам обучения)

- 1.Организационные основы туристской индустрии (на примере турфирм).
- 2.Структура туристской отрасли(на примере турфирм или турпредприятий).
- 3.Особенности правовых отношений между участниками туристской деятельности(на примере турфирм).
- 4.Особенности хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности(на примере турфирм).
- 5.Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров(на примере турфирм).
- 6.Понятие, виды и технологии организации деятельности турагентов(на примере турфирм или турпредприятий)..
- 7.Понятие и технологии организации деятельности контрагентов туристской деятельности(на примере турфирм).
- 8.Особенности разработки туристского продукта и его составных элементов(на примере турфирм)..
- 9.Особенности состава туристского продукта и его разработка(на примере турфирм или турпредприятий)..
- 10.Особенности и составные элементы туристского продукта. Основы разработки(на примере турфирм или турпредприятий).
2. Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем. (на примере турфирм или турпредприятий)..
3. Особенности организации туристской деятельности в России во въездном туризме(на примере турфирм или турпредприятий).
4. Особенности организации туристской деятельности в России во выездном туризме(на примере турфирм или турпредприятий).
5. Основы организационно-правовых форм туристской деятельности (на примере турфирм или турпредприятий).
6. Организация деятельности турагентств: аспекты туристского маркетинга.
7. Разработка и виды туристических программ(на примере турфирм или турпредприятий).
8. Определение миссии и целей деятельности предприятия. Порядок образования турфирмы(на примере турфирм или турпредприятий).
9. Разработка и реализация туристского продукта(на примере турфирм или турпредприятий).
10. Структура регулирования сферы рынка. Международные акты. Развитие инфраструктуры(на примере турфирм или турпредприятий).
11. Технология разработки туристского продукта(на примере турфирм или турпредприятий).
12. 20.Особенности организации Международного туризма. Взаимодействие с международными туристскими организациями(на примере турфирм или турпредприятий).
13. Организация лечебно-оздоровительного туризма на примере дестинации.

14. Организация активного туризма на примере дестинации или организации
15. Организация экстремального туризма на примере дестинации или организации

Примечание: студент может предложить свою актуальную тему исследования на базе туроператорской фирмы, по согласованию с научным руководителем и зав. кафедрой.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

1. Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности: учеб. пособие / Н. Ю. Веселова. - М. : Дашков и К`, 2015. - 254 с. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02391-0
2. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр; ИНФРА-М, 2016. - 491 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7 ; 978-5-16-004273-2
3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] = Thebusinessofhotels : уч. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлова. - М. : Юнити, 2016. - 224 с. : табл. - (Зарубежный учебник). - ISBN 0 7506 4115 0 (англ.) ; 978-5-238-00792-2 (русск.)

7.2. Дополнительная литература

1. Щетинская Н.Б. Развитие коммуникативной компетентности студентов с ограниченными возможностями здоровья: методические рекомендации для студентов. - Краснодар: КГИК, 2016. - 28 с.
2. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 139 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> (дата обращения: 10.11.2020). – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст : электронный.
3. Козырева, Т.В. Учет и анализ туристской деятельности : учебник : в 2 ч. : [16+] / Т.В. Козырева ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – Ч. 1. – 400 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574958> (дата обращения: 30.11.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-285-3. – Текст : электронный.
4. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем.,

табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 10.11.2020). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

5. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник / М. Райли. – Москва : Юнити, 2015. – 191 с. : ил. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557> (дата обращения: 10.11.2020). – ISBN 5-238-00873-2. – Текст : электронный.

7.3. Периодические издания

1. Курорты. Сервис. Туризм.
2. Менеджмент
3. Ресторатор
4. Отель

7.4. Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Федеральной службы по надзору за соблюдением законодательства в области охраны культурного наследия. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.rosohrancult.ru/>

7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

Методические рекомендации по подготовке контрольных работ.

Даны в методическом пособии «Реферат, контрольная работа, курсовой и дипломный проект: методика написания и требования. Для преподавателей и студентов очного и заочного обучения»/ Составители: Горбачева Д.А., Горбачев А.А., Горбачева В.А.-Краснодар, КГУКИ, 2010.-60 с. (стр. 8-9).

Методические указания и рекомендации по подготовке к зачету и экзамену. К экзамену допускаются студенты:

- успешно прошедшие рубежный контроль (студенты очного отделения), - допущенные к экзамену.

Накануне зачета (экзамена) преподаватель проводит консультацию, где студенты получают разъяснения на вопросы, возникшие в ходе подготовки к зачету (экзамену).

Студенты, имеющие допуск к досрочной сдаче зачета (экзамена) информируют преподавателя заранее. График проведения их зачета (экзамена) устанавливает преподаватель.

Студентам, имеющим официальное разрешение на свободное посещение занятий, рекомендуется в начале семестра согласовать с

преподавателем форму и порядок отчетности по изучаемому курсу, возможность получения индивидуальных заданий с целью успешного его изучения и сдачи.

Непосредственно на зачете (экзамене) в процессе подготовки к ответу запрещено пользоваться учебной литературой и лекционными записями. Студент может иметь при себе экономический или внешнеэкономический словарь и пользоваться им в ходе подготовке ответа на вопросы билета.

Ответы должны быть по существу поставленных вопросов, конкретными и четкими. Студент должен владеть основным понятийным аппаратом изучаемого курса. Если ответ требует изложить эволюцию процесса, перечислить ее этапы, указать на экономические последствия. Ссылки на законодательные акты и административно-правовые нормы предполагают их правильное название, знание предмета и область регулирования.

Освещение в ответе каких-либо тенденций или динамики процессов должно иметь под собой объективные цифры. Безусловно, не требуется знание точных данных, но порядок цифр должен быть выдержан. В случае несогласия преподавателя признать ответ правильными, студент должен быть готовым подтвердить их правильность ссылкой на источник информации (представить учебник, журнал, словарь и т.п.).

Преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы по ходу или в конце ответа в рамках экзаменационного вопроса, с целью объективной оценки знаний студента.

Позитивное участие студента в подготовке, проведении семинарских занятий и дискуссий в форме докладов, выступлений и сообщений по изучаемому курсу, безусловно, учитывается преподавателем и находит свое отражение в положительной оценке на зачете (экзамене).

График приема задолженностей согласовывается с деканатом и в течении сессии студентам предоставляется возможность пересдачи зачета (экзамена). За рамками сессии прием задолженностей осуществляется по отдельному графику и требует отдельного согласования с преподавателем.

Рекомендации к самостоятельной работе студента Докладчики и содокладчики - основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность данного занятия. Сложность в том, что докладчики и содокладчики должны знать и уметь очень многое:

- a. сообщать новую информацию
- b. использовать технические средства
- c. знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации (семинара)
- d. уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы
- e. четко выполнять установленный регламент
- f. иметь представление о композиционной структуре доклада.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:

- название презентации (доклада)
- сообщение основной идеи
- современную оценку предмета изложения
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов
- живую интересную форму изложения
- акцентирование оригинальности подхода

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение - это ясное четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждет экзаменатор.

7.6. Программное обеспечение

Преподавание дисциплин обеспечивается следующими программными продуктами: операционные системы – Windows XP, Windows 7; пакет прикладных программ MS Office 2007; справочно-правовые системы - Консультант +, Гарант.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное оборудование (проектор+ экран) в аудиториях 276, 282, 116, 239, возможно проведение занятий на базе музея вуза (тачпанель, экран, проектор). Лаборатория технологий туристско-рекреационного проектирования .

Обучающиеся пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;
- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки 43.03.02 «Туризм»

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- _____;
- _____;
- _____.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры _____.

Протокол № ___ от « ___ » _____ 20 ___ г.

Исполнитель:

Профессор кафедры туризма и ФК

Горбачева Д.А.

Заведующий кафедрой туризма и ФК

Абазян А.Г.