Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Среднерусский институт управления - филиал

Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела
(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала)

УТВЕРЖДЕНО
Директор Среднерусского института
управления – филиала РАНХиГС
П.А. Меркулов

Электронная подпись

Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
«Технология и организация туристских услуг»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.06 «Технологии туристской деятельности»
(код и наименование РПД)

43.03.02 «Туризм»
(код, наименование направления подготовки/специальности)

заочная
(форма(формы) обучения)

Год набора - 2022 г

Орел, 2022 г.

Автор-составитель:

к.т.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Пашкевич Л.А.

Заведующий кафедрой пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Е.Г.

РПД «Технологии туристской деятельности» одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Протокол от «11»мая_2022г. №1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 5
3. Содержание и структура дисциплины 5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 6
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 8
6. Методические материалы по освоению дисциплины 10
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 13
7.1. Основная литература 13
7.2. Дополнительная литература 14
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 14
7.4. Интернет-ресурсы 14
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 15

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.06 «Технологии туристской деятельности» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПК-4	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-4.1	Формирует туристский продукт, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
		ПК-4.2	Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
		ПК-4.3	Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Организация экскурсионной деятельности/ Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	ПК-4.1	на уровне знаний – совокупности требований туриста
		на уровне умений – формировать туристский продукт с учетом замечаний и предложений клиентов
		на уровне навыков – формирования туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
	ПК-4.2	на уровне знаний – классификации и понятия туристских услуг
		на уровне умений – организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
		на уровне навыков – организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг
	ПК-4.3	на уровне знаний – методы реализации туристских продуктов
		на уровне умений – проводить деловые переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
		на уровне навыков – ведения деловых переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Вид учебной работы	Зачетные единицы	В том числе по формам обучения, часов		
		очная	очно-заочная	заочная
1	2	3	4	5
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	6	-	-	216
Контактная работа	-	-	-	18
- занятия лекционного типа	-	-	-	8
- занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и т.д.)	-	-	-	10
Самостоятельная работа	-	-	-	189
Промежуточная аттестация (экзамен)	-	-	-	9

Дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений основной образовательной программы.

1. Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах:

- Организация туристской деятельности.

2. Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Туристско-рекреационное проектирование;
- а также во время проведения государственной итоговой аттестации.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Формирование туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	52	2		2		48	О, Т, Реф
Тема 2	Современные информационно-коммуникационные технологии обслуживания туристов.	51	2		2		47	О, Т, Реф
Тема 3	Организация продаж туристского продукта и туристских услуг.	51	2		2		47	О, К, Т
Тема 4	Ведение переговоров и согласование условий по реализации туристских продуктов и услуг.	53	2		4		47	О, К, Т
Промежуточная аттестация		9						Экз, Кр
Всего:		216	8		10		189	

Примечание: формы заданий текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), и виды учебных заданий: реферат (Реф); формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз), курсовая работа (Кр).

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Формирование туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Конъюнктуры рынка туристских услуг. Запросы (требований) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги). Состояние и структура объектов туристской индустрии. Межрегиональный кластерный подход. Обеспечения безопасности туристских услуг. Защиты прав потребителей туристских услуг.

Тема 2. Современные информационно-коммуникационные технологии обслуживания туристов. Мультимедийные технологии. Электронная коммерция. Системы бронирования. Internet и индустрия международного туризма

Тема 3. Организация продаж туристского продукта и туристских услуг. Реализация туристского продукта. Характеристика технологий продаж в туризме. Особенности продажи туристского продукта. Продвижение турпродукта.

Тема 4. Ведение переговоров и согласование условий по реализации туристских продуктов и услуг. Правил оказания услуг по реализации туристского продукта. Требования к организации деятельности исполнителя. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.06 «Технологии туристской деятельности» используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Формирование туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Устный контроль, письменный контроль, тестовый контроль
Тема 2. Современные информационно-коммуникационные технологии обслуживания туристов.	Устный контроль, письменный контроль, тестовый контроль
Тема 3. Организация продаж туристского продукта и туристских услуг.	Устный контроль, письменный контроль, тестовый контроль
Тема 4. Ведение переговоров и согласование условий по реализации туристских продуктов и услуг.	Устный контроль, письменный контроль, тестовый контроль

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Вопросы для проведения опроса

1. Продвижение тура как совокупность методов и инструментов, позволяющих вывести турпродукт на рынки.
2. Функции туристических агентств, обязанности туроператора по агентскому договору и способы стимулирования агентской активности.
3. Технология разработки туристического продукта.
4. Основные потребительские свойства туристического продукта.
5. Банковские и финансовые услуги в развитии туристского бизнеса.
6. Роль информационных услуг в становлении и развитии туристской индустрии.
7. Правовое и экономическое регулирование отношений в сфере туризма.
8. Роль государства и задачи государственной политики в развитии туризма.

Вопросы для контрольной работы

1. Виды гостиничных классификаций.
2. Индустрия туризма и ее элементы.
3. Классификация видов туризма.

4. Мотивационные аспекты в туризме.

5. Основные определения в туристской деятельности: виды туризма.

6. Основные определения в туристской деятельности: специалисты и типы путешественников.

7. Основные определения в туристской деятельности: туроператорская, турагентская деятельность, туристские ресурсы.

8. Первичные, вторичные и третичные предприятия, производящие услуги для туристов

9. Ресторанный сервис и туризм.

10. Роль гостиничной индустрии в туристской деятельности.

11. Роль международных сокращений в туристской деятельности.

12.Технология создания турпродукта.

13.Типы средств размещения по функциональному назначению.

14.Типы средств размещения по характерным признакам.

15.Типы туристов.

Примерный перечень тестовых вопросов

1. Выберите наиболее корректное определение понятия «технология»

а) неизменяемая последовательность действий, применяемых при изготовлении какого-либо вида продукции в различных сферах деятельности или сфере услуг

б) совокупность документированных правил, применяемых при изготовлении какого-либо вида продукции в различных сферах деятельности или сфере услуг

в) последовательность действий, которая приводит к гарантированному получению результата и может быть передана другому человеку за короткий промежуток времени

2. К экзогенным факторам, влияющим на выбор технологий в туризме относятся

а) рост пропорции одиноких людей

б) процессы спора, предложение и распространение турпродукта

в) возрастание роли кадров в туризме

3. К эндогенным факторам, влияющим на выбор технологий в туризме относятся

а) появление новых внутри региональных туристских сегментов

б) уменьшение иммиграционных ограничений

в) изменение дохода на каждую семью

4. Определите типичную последовательность технологических этапов разработки нового тура

а) маркетинговые исследования-планирование-проектирование-продвижение-сбыт тура-реализация

б) маркетинговые исследования-проектирование-планирование-продвижение-сбыт тура-реализация

в) планирование-проектирование-продвижение-сбыт тура-реализация

5. Целью маркетинговых исследований может являться

а) проведение анкетных опросов потенциальных потребителей тура

б) анализ отчетов о прибылях и убытках фирмы

в) выявление новых источников прибыли

6. Туристское предприятие, которое комбинирует свои собственные и чужие услуги в новый - самостоятельный туристский продукт, называют:

а) туроператор

б) турагент

в) посредник

7. Какие из процессов характерны для туристских центров

а) концентрация

б) дверсификация

в) улучшение окружающей среды

8. Какой из перечисленных признаков максимально характеризует понятие «тактическая разработка активного туристского путешествия»?

а) тактическая схема построения маршрута похода

б) план-график туристского путешествия

в) документ содержащий описание цели, средств, сил и действий, необходимых для прохождения маршрута

9. Что, в первую очередь, необходимо для развития туризма в России:

а) наличие естественных туристических ресурсов

б) высокие темпы экономического роста

в) проведение комплекса мероприятий на государственном уровне по превращению туризма в приоритетное экономическое направление

10. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:

а) информация о туроператоре и турагенте, размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора; его юридический адрес и банковские реквизиты

б) максимальное количество туристов в группе

в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты

Ответы на тесты
1.в. 2.а. 3.а. 4.б. 5.в. 6.а. 7.б. 8.в. 9.в. 10.а.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен по дисциплине Б1.В.06 «Технологии туристской деятельности» проводятся с использованием метода письменного контроля в виде письменного ответа на вопросы и решения ситуационной задачи.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая освоение компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПК-4.1- Формирует туристский продукт, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Формирует туристский продукт с учетом замечаний и предложений клиентов	Ответ обучающегося полностью соответствует заданной теме; тема раскрыта системно, исчерпывающе и глубоко осмыслена; обучающийся умеет анализировать и обобщать информацию; содержание ответа ясное по структуре, последовательное по изложению; позиция отвечающего представлена в полной мере и убедительно аргументирована, приведены примеры; отвечающий понимает суть проблемы, демонстрирует самостоятельность и критичность суждений. Языковое оформление ответа полностью адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено свободно, с использованием богатых лексических и грамматических возможностей языка; обучающийся демонстрирует безупречное владение метаязыком дисциплины. Ситуационная задача решена правильно.
ПК-4.2 - Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	
ПК-4.3 - Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	Проводит деловые переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для проведения экзамена

1. Место и роль туризма в российской экономике. Туризм как экономическое, социокультурное и экологическое явление.
2. Стратегия развития и федеральные целевые программы развития внутреннего туризма РФ и проблемы их реализации.
3. Особенности развития внутреннего туризма в России

4. Факторы, оказывающие влияние на развитие туризма.
5. Понятийный аппарат туризма.
6. Классификация туризма по различным признакам.
7. Характеристика видов туризма в зависимости от цели поездки.
8. Характеристика основных видов туризма. Инновационные виды туризма
9. Понятие и виды туристских услуг.
10. Понятие, виды и типы рынков туристских услуг.
11. Классификация рынка туристских услуг по различным признакам.
12. Функции рынка, основные формы и методы его регулирования.
13. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.
14. Конъюнктура туристского рынка.
15. Инфраструктура туристского рынка.
16. Сегментация туристского рынка. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
17. Законодательное и правовое обеспечение туристской деятельности.
18. Сущность и содержание туроператорской деятельности. Туроператор как субъект туристской деятельности: функции и классификация туроператоров
19. Сущность и содержание турагентской деятельности. Турагент как субъект туристской деятельности: основные функции и классификация турагентов.
20. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
21. Договорные отношения между отправляющим и принимающим туроператорами
22. Договорные отношения туроператора с турагентами
23. Договорные отношения туроператора с перевозчиками
24. Понятие туристского продукта. Структура, формы и жизненный цикл туристского продукта.
25. Порядок разработки туристского продукта.
26. Сущность комплексного маркетингового подхода к разработке туристского продукта.
27. Технология проектирования туристского продукта. Основные этапы проектирования.
28. Проектирования цены на туристские продукты и услуги. Методы и стратегия ценообразования.
29. Процесс формирования дисконтных программ на туристские продукты и услуги.
30. Особенности проектирование логистических цепей продвижения продуктов и услуг.
31. Особенности проектирования и продвижения туристских продуктов и услуг через электронные каналы сбыта.
32. Обзор инновационных подходов к продвижению туристских продуктов и территорий в глобальном информационном пространстве.
33. Основные принципы планирования деятельности туристского предприятия. Раскройте сущность технологии планирования, формы и методы планирования.
34. Содержание и этапы формирования туров.
35. Этапы формирование сбытовой политики.
36. Методы оценки эффективности рекламной кампании и сбытовой стратегии турфирмы.
37. Современные методы продвижения турпродукта.
38. Качество обслуживания клиентов: определение, критерии и составляющие качества услуг. Основные направления совершенствования качества обслуживания.
39. Технология обслуживания клиента в турфирме.
40. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.
41. Технология расчета турфирмы с клиентами.
42. Характеристика средств размещения.
43. Страхование в туристской деятельности: сущность, классификация, риски.
44. Информационные технологии в деятельности турфирмы.
45. Интернет-технологии в продвижении туристского продукта.

Примерные варианты ситуационных задач для проведения экзамена

1. С помощью информационных источников и сети интернет найти документацию известных туристических агентств (лицензия, договоры аренды и купли-продажи, должностные инструкции, реквизиты счетов и прочее); из найденных документов выписать основные официальные термины, слова и фразы; в

документе Microsoft Word в алфавитном порядке выстроите слова и фразы, найдите на них определения. Составьте словарь терминов из получившихся слов.

2. Используя сеть Интернет, найти известные фирмы в ведущих туристских странах и регионах мира. Выбрать из них 5 основных; изучить виды туристской деятельности в представленных фирмах.

3. В туристическую фирму «Экватор» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения природоведческих экскурсий. Один из экскурсантов постоянно демонстрирует свою эрудицию, подчас ставя экскурсовода в тупик. Как ему вести себя?

4. Найдите в информационных источниках, специальной литературе выдающиеся туристские достопримечательности; найдите информацию, описание и фотографии данных объектов; создайте презентацию Microsoft PowerPoint по данной теме.

5. О деятельности турфирмы известна следующая информация: доля рынка – 12%; объем продаж (количество туристов) – 5000; объем реализации услуг (тыс. руб.) –21 000; издержки на единицу (руб.) – 3950. Для увеличения доли фирмы на рынке до 15% необходимы дополнительные маркетинговые затраты в размере 1100 тыс. руб. Проведите анализ, необходимый расчет и определите этапы и основные направления работы. Имеет ли смысл осваивать маркетинговые затраты для достижения новой доли рынка? Предложите альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов.

Шкала оценивания.

Критерии для выставления оценки на промежуточной аттестации:

- «отлично» - ответ обучающегося полностью соответствует заданной теме; тема раскрыта системно, исчерпывающе и глубоко осмыслена; обучающийся умеет анализировать и обобщать информацию; содержание ответа ясное по структуре, последовательное по изложению; позиция отвечающего представлена в полной мере и убедительно аргументирована, приведены примеры; отвечающий понимает суть проблемы, демонстрирует самостоятельность и критичность суждений. Языковое оформление ответа полностью адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено свободно, с использованием богатых лексических и грамматических возможностей языка; обучающийся демонстрирует безупречное владение метаязыком дисциплины. Ситуационная задача решена правильно;

- «хорошо» - ответ обучающегося полностью соответствует заданной теме; тема раскрыта системно, глубоко осмыслена (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); обучающийся умеет анализировать и обобщать информацию; содержание ответа ясное по структуре, последовательное по изложению; позиция отвечающего представлена в полной мере и убедительно аргументирована, приведены примеры; отвечающий понимает суть проблемы, демонстрирует самостоятельность и критичность суждений. Языковое оформление ответа полностью адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено свободно, с использованием богатых лексических и грамматических возможностей языка; студент демонстрирует безупречное владение метаязыком дисциплины. В решении ситуационной задачи имеются незначительные неточности;

- «удовлетворительно» - ответ обучающегося в целом соответствует заданной теме, однако присутствует неполнота изложения; тема раскрыта частично либо поверхностно; позиция отвечающего представлена недостаточно определенно либо представлена формально, бездоказательно; обучающийся затрудняется в приведении аргументов и/или примеров; не владеет проблемой, ограничиваясь воспроизведением материала. Структура ответа не вполне ясная, изложение с заметными нарушениями логической последовательности; в языковом оформлении ответа фиксируется нарушение требований научного стиля речи; слабое владение метаязыком дисциплины. Способен решать лишь наиболее легкие ситуационные задачи.

- «неудовлетворительно» - ответ обучающегося не соответствует заданной теме, присутствует неполнота изложения; тема раскрыта частично либо поверхностно; позиция отвечающего представлена недостаточно определенно либо представлена формально, бездоказательно; обучающийся затрудняется в приведении аргументов и/или примеров; не владеет проблемой, ограничиваясь воспроизведением материала. Структура ответа не ясная, изложение с заметными нарушениями логической последовательности; в языковом оформлении ответа фиксируется нарушение требований научного стиля речи, либо имеются другие типы речевых ошибок; слабое владение метаязыком дисциплины. Ситуационная задача не решена.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Технологии туристской деятельности» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия дисциплины «Технологии туристской деятельности» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

Этапы подготовки к лекции: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора); ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Этапы подготовки к практическим занятиям: внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; выпишите основные термины; ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов; уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя.

Перечень вопросов для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Модель туристской услуги.
2. «Портфель экскурсовода»
3. Технические условия (в туризме)
4. Видеотекст.
5. Системы бронирования.
6. Работа информационной службы отеля.
7. Развитие системы продаж туристской фирмы.
8. Продвижением туристического продукта.
9. Методы продажи туристского продукта.
10. Презентация туристского продукта и его продажа клиенту
11. Переговоры о цене турпродукта
12. Общие правила обработки возражений.
13. Алгоритм обработки возражений.

Написание курсовой работы

Важным видом учебной работы при изучении дисциплины «технологии туристской деятельности» является выполнение обучающимися курсовой работы. Курсовая работа является творческой, индивидуальной по характеру выполнения, деятельностью обучающегося, направленной на проведение научно- теоретического анализа проблем в сфере туризма. Курсовая работа способствует выработке у обучающегося умений анализировать теоретические проблемы, решать производственные задачи, и помогает адаптировать будущего специалиста к самостоятельной работе.

Обучающийся, выполняющий курсовую работу, должен научиться следующим элементарным приемам:

а) находить нужную литературу и обрабатывать ее (прежде всего, обнаруживать в публикациях важные для работы идеи и фиксировать их - конспектировать);

б) сопоставлять различные точки зрения на конкретную проблему и осуществлять выбор самой подходящей для себя точки зрения (наилучшим образом объясняющей явления, которые исследуются);

в) письменно излагать идеи, содержащиеся в публикациях;

г) осуществлять общее оформление работы: выделять в ней разделы и параграфы, употреблять цитаты и делать ссылки на имеющиеся публикации.

Курсовая работа представляет собой изложение результатов исследования с учетом вопросов теории и практики в пределах выбранной темы; авторский труд, самостоятельное творчество студента, формирование его личной позиции и практического подхода к выбранной теме; проявление и показ обучающимся умения логично, аргументировано, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли.

Работа над избранной темой требует от обучающегося знаний основ методологии исследования, творческого мышления и профессионализма. В курсовой работе должно найти отражение взаимосвязи тео-

ретических положений с практикой, повседневной жизнью и деятельностью.

Курсовая работа позволяет оценить уровень сформированности компетенций, профессиональных знаний обучающегося, его умений и навыков по осуществлению практической и / или научной деятельности.

В процессе подготовки и защиты курсовой работы обучающийся должен продемонстрировать: знания, полученные им при изучении дисциплины; умение работать со специальной и методической литературой, нормативной документацией, статистической информацией; навыки ведения исследовательской работы; умение самостоятельного обобщения результатов исследования, формулирования выводов; владение компьютером и специальным программным обеспечением как инструментом обработки информации; умение логически строить текст, формулировать выводы и предложения.

Автор курсовой работы несет полную ответственность за самостоятельность и достоверность проведенного исследования. Все использованные в работе материалы и положения из опубликованной научной и учебной литературы, других информационных источников обязательно должны иметь на них ссылки.

Написание курсовой работы - процесс, включающий в себя ряд взаимосвязанных этапов:

- выбор темы;
- разработка рабочего плана;
- подбор, изучение и анализ литературных источников;
- написание работы согласно структуре и правилам оформления;
-защита курсовой работы.

Примерная тематика курсовых работ

1. Технология организации событийного туризма.
2. Технология организации образовательного туризма
3. Технология организации приключенческого туризма.
4. Стимулирование сбыта туристского продукта туроператором.
5. Профессиональная этика персонала предприятий туризма.
6. Взаимодействие туроператоров с турагентами: построение взаимосвязи, бронирование и подтверждение турпродукта.
7. Специализация туроператорской компании: проблемы и перспективы.
8. Качество обслуживания туристов и способы его регулирования.
9. Организация семейного отдыха на российских курортах.
10. Характерные черты современного этапа развития внутреннего туризма в России.
11. Особенности функционирования современного рынка внутренних туров России.
12. Федеральные целевые программы развития внутреннего туризма РФ и проблемы их реализации.
13. Роль внутреннего туризма в развитии российской экономики и общества в целом.
14. Технология разработки нового внутреннего туристского продукта региона.
15. Технология организации волонтерского туризма на территории России.
16. Разработка программы продвижения турпродукта туроператором, специфика и методика.
17. Технология проектирования отдельных видов туристских услуг.
18. Автоматизированные системы бронирования в туризме.
19. Информационные технологии во взаимодействии туристской фирмы с предприятиями размещения: программы и системы компьютерного бронирования.
20. Страхование в туристской деятельности: сущность, классификация, риски.
21. Ценообразование в туризме: методы, принципы, разработка стратегии.
22. Безопасность в туристской деятельности: нормативное регулирование, классификация, риски и их оптимизация.
23. Совершенствование организации и технологии обслуживания на предприятии туризма.
24. Технология продаж туристского продукта: правовые основы и организация деятельности.
25. Проблемы развития туризма в Орловской области и пути их решения.
26. Продвижение туристского продукта с помощью Интернет-технологий.
27. Мировой рынок туристских услуг: состояние и современные тенденции.
28. Специфика предоставления услуг по сопровождению туристов во время образовательного тура.
29. Технология, особенности организации и преимущества экотуризма.
30. Особенности развития экстремального туризма.
31. Особенности развития внутреннего туризма в России
32. Инновационные технологии в создании нового туристского продукта.
33. Технология и особенности организации лечебно-оздоровительного туризма.

34. Разработка программы продвижения турпродукта туроператора.
35. Инновационные технологии обслуживания клиентов при осуществлении туристской деятельности.
36. Инновационные процессы как основа развития туристского предприятия.
37. Влияние инновационной деятельности на конкурентоспособность туристских услуг.

Написание реферата.

Структура реферата содержит следующие обязательные элементы: титульный лист; содержание; введение; основная часть; заключение; библиографический список; приложение(я) (при необходимости).

Титульный лист является первой страницей реферата.

Текст печатается шрифтом TimesNewRoman, размер шрифта 14.

В содержании перечисляют введение, заголовки глав (разделов) и подразделов основной части, заключение, библиографический список, каждое приложение с указанием номеров листов (страниц), на которых они начинаются.

Во введении, как правило, обосновываются актуальность выбранной темы, ее теоретическая и практическая значимость, формулируются цель и задачи работы, дается краткий обзор информационной базы исследования.

Основная часть реферата представляет собой логически последовательное изложение изученной проблемы. Основная часть реферата состоит из глав. В конце каждой главы (раздела) подраздела следует обобщить материал в соответствии с целями и задачами, сформулировать выводы и достигнутые результаты.

В заключении подводится итог работы, представляющий собой обобщенные выводы.

Библиографический список должен включать изученную и использованную в реферате литературу. Не менее 25 % источников должны быть изданы в последние пять лет.

В приложения (если таковые имеются) включаются связанные с выполненным рефератом материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть внесены в основную часть: справочная информация, таблицы, схемы, извлечение из нормативных документов, образцы документов, инструкции, методики (иные материалы), разработанные в процессе выполнения работы, иллюстрации вспомогательного характера и т.д.

Примерная тематика рефератов

1. Договорные отношения в туристской индустрии
2. Организации туристско-рекреационной деятельности в регионе
3. Организационно-правовая форма туристского предприятия
4. Особенности государственного регулирования туризма в различных странах мира
5. Особенности государственного регулирования туризма в РФ
6. Особенности работы турагентской организации
7. Особенности работы туроператора
8. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ
9. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта
10. Организация размещения в туризме
11. Организация питания в туризме
12. Организация развлечений в туризме
13. Организация авиаперевозок в туризме
14. Организация автоперевозок в туризме
15. Организация железнодорожных перевозок в туризме

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Егоренков, Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков. - Москва: Финансы и Статистика, 2014. - 304 с. - ISBN 978-5-279-03325-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1489778.

2. Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в туризме: учебное пособие / Е. Е. Ермакова. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — 404 с. — ISBN 978-5-400-01170-2. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/109788.

3. Лаврушина, Е. Г. Бочарников, В. Н. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская. - 2-е изд., стер. - Москва: Флинта, 2013. - 258 с. - ISBN 978-5-9765-0251-2. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/457754.

4. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. - 267 с.: ISBN 978-5-9275-2003-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/991783

5. Федорова, Т. А. Технологии спортивно-оздоровительного туризма: учебно-методическое пособие / Т. А. Федорова. — Пермь : ПГГПУ, 2018. — 76 с. — ISBN 978-5-85218-990-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: https://e.lanbook.com/book/129488.

7.2. Дополнительная литература

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 399 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-609-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1014730

2. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта: учебное пособие / Е. И. Конанова ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. - 128 с. - ISBN 978-5-9275-3164-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1088125.

3. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1047983.

4. Туризм: технология и организация туристского обслуживания: практикум по решению задач и кейсов для подготовки к государственной итоговой аттестации: учебно-методическое пособие / сост. Н. К. Сердюкова, Д. А. Сердюков. - Москва: ФЛИНТА, 2021. - 44 с. - ISBN 978-5-9765-4783-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1852366.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

2. ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 №114 [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_11376/ 114-ФЗ

3. Закон РФ «О государственной границе Российской Федерации» от 01.04.1993№ 4730-1 [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_3140/

4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_333756/

5. Распоряжение правительства РФ от 5 мая 2018 года № 872-р «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)» [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://docs.cntd.ru/document/557414759

6. Гражданский кодекс РФ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

7. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ **[Электронный ресурс]** - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/

7.4. Интернет-ресурсы

1. Все о туризме и путешествиях [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.travel.ru
2. Все о путешествиях и туризме [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.besttours.ru
3. Деловой туристский портал [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.btp.ru

4. Ежедневная электронная газета для профессионалов туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.ratanews.ru

5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс] - Режим доступа: http:// www.russiatourism.ru

6. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии (РСТ) [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.rata.ru

7. Портал «Туристская информационная система» [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.tos.ru

8. Профессиональный туристический портал ТурДом [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.tourdom.ru

9. Туристическая система для профессионалов туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.profi.tury.ru

10. Турбизнес для профессионалов [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.travelinform.ru

11. Официальный сайт информационно-аналитического журнала «Турбизнес» [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.tourbus.ru/

12. Новости туристического рынка [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.trn-news.ru/market

13. Аналитика российского туристического рынка [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://rusbase.com/news/travel-market-russia/

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

№	Номер аудитории	Наименование специальных помещений	Оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения	Перечень программного обеспечения
1	2	3	4	5
1	302-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (AMD FX™-4100 Quad-CoreProcessor 3.60 GHz/ОЗУ 4.00 ГБ/ HDD 250 ГБ/AcerSyncMaster SA300); колонки Genius – 1 шт.; проектор EPSON – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1.Windows 7 Pro 2. 7-Zip 16.04 3. Adobe Acrobat Reader DC 4. Epson USB Display 5. Google Chrome
2	315-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия – 1 шт., персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80 GHz/ОЗУ 2.00 ГБ/ HDD 300 ГБ/Acer V206HQL); колонки J-S – 1 шт.; проектор BENQ – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1.Windows 7 Pro 2. Adobe Acrobat Reader DC 3. Google Chrome 4. Mozilla Firefox
3	211	Помещение (ауди-	Учебная мебель, персональные	1. Windows 7 Pro

		тория) для самостоятельной работы обучающихся	компьютеры в сборе с доступом в интернет – 15 шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м) коммутатор Dlink– 1шт.	2. Консультант+ 3. Kaspersky Endpoint Security для Windows 4. Mozilla Firefox 5. Google Chrome 6. Adobe Reader DC
4	115	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет– 1шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м), коммутатор Dlink– 1шт.	1. Windows 7 Pro 2. Консультант+ 4. Gentoo Linux