Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Среднерусский институт управления - филиал
Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

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

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом
Среднерусского института- филиала РАНХиГС
Протокол № 2 от «28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.17 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: Технология и организация туристских услуг
Квалификация: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная
Год набора: 2022

2022 г.

Автор-составитель:

кандидат технических наук, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Е.Е. Семенова

Содержание

1. Наименование дисциплины 4

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 4

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу, самостоятельную работу обучающихся 5

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических и (или) астрономических часов и видов учебной нагрузки 5

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 10

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 11

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 11

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Описание шкал оценивания 12

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 12

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций....14

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины 15

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины) 16

9.1. Электронно-библиотечные системы (ЭБС) 16

9.2. Электронная информационно-образовательная среда университета 16

9.3. Информационные справочные системы 16

9.4. Современные профессиональные базы данных....16

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 18

11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения 18

11.2. Перечень свободно-распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства 18

11.3. Перечень информационных технологий 18

12. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине....19

13. Образовательные технологии....18

14. ЛИСТ изменений и дополнений в рабочей программе 22

1. Наименование дисциплины

Целью изучения дисциплины «Организация туристской деятельности» является продолжение формирования у обучающихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в сфере оказания туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг, необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта, проектирования в туризме.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
- изучение качества процессов оказание туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенций характеризуют этапы формирования компетенций в рамках данной дисциплины и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1 - Требования к результатам освоения дисциплины

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	2	3
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина включена в обязательную часть основной образовательной программы.

1. Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах:
- Безопасность жизнедеятельности
- Информационное обеспечение профессиональной деятельности.

2. Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:
- Туристско-рекреационное проектирование;
- Безопасность обслуживания на предприятиях профессиональной сферы;
- Организация туроперейтинга;
- а также во время проведения государственной итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу, самостоятельную работу обучающихся

Таблица 2 –Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

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:	5	180		180
Контактная работа	-	62		20
- занятия лекционного типа	-	26		6
- занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и т.д.)	-	36		14
- консультации	-	-		-
- контроль самостоятельной работы	-	-		-
Самостоятельная работа	-	91		151
Курсовая работа (проект)	-	-		-
Промежуточная аттестация (экзамен)	-	27		9
Промежуточная аттестация (зачет)	-	-		-

* - одна зачетная единица соответствует 36 академическим часам.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических и (или) астрономических часов и видов учебной нагрузки

Модуль 1.

Тема 1. Основные понятия туристской индустрии и требования к качеству реализуемых услуг.

Понятие и особенности туристской индустрии. Туристские услуги. Туристский продукт. Туристский пакет. Оценка качества туристских услуг. Мнения потребителей к качеству туристских услуг. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги. Туристские товары

Тема 2. Качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.

Понятие и факторы, формирующие качество туристских услуг. Маркетинговые критерии рассмотрения понятия качества. Подходы к измерению показателей качества туристских услуг.

Модуль 2.

Тема 3. Современные стратегии обеспечения качества туристских услуг

Анализ теории качества в сфере услуг. Качество туристических услуг как объект управления. Современные стратегии обеспечения качества услуг. Система управления качеством в туристической фирме.

Тема 4. Организация работы исполнителей в туристской деятельности с учетом требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки. Лицензирование в обеспечении безопасности и качества услуг в туристской индустрии. Сертификация туристской индустрии: ее цели, задачи и развитие в РФ. Место и роль туроператорской и турагентской деятельности на рынке туруслуг. Современные тенденции развития туроператорской и турагентской деятельности.

Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебной нагрузки, приведено в таблице 3 – Семестровый рейтинг-план дисциплины.

Минимальный рейтинг за конкретный вид текущего контроля и самостоятельной работы составляет 0,5 балла, рейтинг рубежного контроля – 5 баллов, рейтинг промежуточной аттестации – от 1 до 15 баллов.

Максимальное количество баллов, предусмотренных для оценки качества самостоятельной работы обучающихся в семестре, составляет 25 баллов, которые распределяются по конкретным темам изучаемой дисциплины с указанием используемой формы контроля. При выборе видов контроля и формировании заданий для них допускается объединение учебного материала близких по содержанию тем дисциплины.

Сумма часов на текущий контроль самостоятельной работы обучающихся определяется учебным планом направления подготовки.

Таблица 3а – Семестровый рейтинг-план дисциплины, структурированный по темам и видам учебных занятий – для очной формы обучения

Дисциплинарный модуль					Текущий контроль		Рубежный контроль		Рейтинг за самостоятельную работу		Творческий рейтинг	Научный рейтинг	Промежуточная аттестация
Содержание модуля (темы рабочей программы)	Контактная работа, час		Самостоятельная работа, час		Вид контроля	балл	Вид контроля	балл	Вид контроля	балл			
	лекционного типа	семинарского типа	обучающегося	контроль									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Модуль 1.													
Тема 1. Основные понятия туристской индустрии и требования к качеству реализуемых услуг.	8	8	22		Письменный опрос	5	тестирование	5	Реферат	10	Подготовка презентаций, участие в дискуссиях, выполнение индивидуальных творческих заданий по учебному материалу дисциплины, участие в формировании методического фонда кафедры и другое	Показатели и баллы научного рейтинга приведены в таблице 4	
Тема 2. Качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.	5	10	23										
Всего по модулю 1, часов	**13**	**18**	**45**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 1, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**10**			
Модуль 2.													
Тема 3. Современные стратегии обеспечения качества туристских услуг	8	8	23		Письменный опрос	5	тестирование	5	Контрольная работа	15			
Тема 4. Организация работы исполнителей в туристской деятельности с учетом требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	5	10	23										
Оценка качества знаний обучающихся (промежуточная аттестация –зачет)	-	-	-		-	-			-	-			
Всего по модулю 2, часов	**13**	**18**	**46**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 2, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**15**			
Итого, часов	**26**	**36**	**91**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Итого, баллов - 100	**30 - посещаемость**		**-**	**-**	**-**	**10**	**-**	**10**	**-**	**25**	**5**	**5**	**15**

Таблица 3б – Семестровый рейтинг-план дисциплины, структурированный по темам и видам учебных занятий – для заочной формы обучения

Дисциплинарный модуль					Текущий контроль		Рубежный контроль		Рейтинг за самостоятельную работу		Творческий рейтинг	Научный рейтинг	Промежуточная аттестация
Содержание модуля (темы рабочей программы)	Контактная работа, час		Самостоятельная работа, час		Вид контроля	балл	Вид контроля	балл	Вид контроля	балл			
	лекционного типа	семинарского типа	обучающегося	контроль									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Модуль 1.													
Тема 1. Основные понятия туристской индустрии и требования к качеству реализуемых услуг.	2	3	37		Письменный опрос	5	тестирование	5	Реферат	20	Подготовка презентаций, участие в дискуссиях, выполнение индивидуальных творческих заданий по учебному материалу дисциплины, участие в формировании методического фонда кафедры и другое	Показатели и баллы научного рейтинга приведены в таблице 4	
Тема 2. Качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.	1	4	38										
Всего по модулю 1, часов	**3**	**7**	**75**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 1, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**20**			
Модуль 2.													
Тема 3. Современные стратегии обеспечения качества туристских услуг	2	3	38		Письменный опрос	5	тестирование	5	Контрольная работа	35			
Тема 4. Организация работы исполнителей в туристской деятельности с учетом требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	1	4	38										
Оценка качества знаний обучающихся (промежуточная аттестация –зачет)	-	-	-		-	-			-	-			
Всего по модулю 2, часов	**3**	**7**	**76**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 2, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**35**			
Итого, часов	**6**	**14**	**151**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Итого, баллов - 100	**0 - посещаемость**		**-**		**-**	**10**	**-**	**10**	**-**	**55**	**5**	**5**	**15**

Таблица 4 - Показатели и оценка научного рейтинга обучающегося

Наименование показателей	Кол-во баллов	Наименование показателей	Кол-во баллов
1	2	3	4
Участие в конкурсах научных работ обучающихся:		Публикации статей:	
- при получении диплома - другое	4 - 5 1 - 3	- в научных журналах, межвузовском сборнике	5
Выступления на конференциях:		- в вузовском сборнике	4
- международных, региональных	5	- сборник тезисов конференций	1 – 3
- вузовских - за призовые места (дополнительно)	2 - 4 1	Получение патента на изобретение, свидетельства о рациональном предложении и т.д.	5
Участие в олимпиадах и конкурсах: - международных, региональных	 5	Участие в научной работе по тематике кафедры и работа в научных кружках	 1 - 3
- вузовских - за призовые места (дополнительно)	2 - 4 1		

Примечание: количество баллов может корректироваться в зависимости от специфики дисциплины и необходимости поощрения за научные и творческие достижения.

Таблица 5 - Тематический план аудиторных занятий

№	Наименование тем	Наименование занятий лекционного типа	Наименование занятий семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и т.д.)
1	2	3	4
	Модуль 1.		
1	Тема 1. Основные понятия туристской индустрии и требования к качеству реализуемых услуг.	1. Понятие и особенности туристской индустрии. Туристские услуги. 2. Туристский продукт. Туристский пакет. 3. Оценка качества туристских услуг. Мнения потребителей к качеству туристских услуг. 4. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги. Туристские товары	Круглый стол «Методы определения качества туристских услуг», «Международные системы качества», «Качество экскурсионных услуг»
2	Тема 2. Качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.	1. Понятие и факторы, формирующие качество туристских услуг. 2. Маркетинговые критерии рассмотрения понятия качества. 3. Подходы к измерению показателей качества туристских услуг.	Практические занятия «Факторы, формирующие качество туристских услуг», «Маркетинговые исследования в туристской деятельности», «Основные показатели качества туристских услуг»
	Модуль 2.		
3	Тема 3. Современные стратегии обеспечения качества туристских услуг	1. Анализ теории качества в сфере услуг. Качество туристических услуг как объект управления. 2. Современные стратегии обеспечения качества услуг. 3. Система управления качеством в туристической фирме.	Практические занятия «Практическое применение международных систем качества», «Повышение качества предоставляемых туристских услуг»,
4	Тема 4. Организация	1. Характеристика национальных стандартов туристской индустрии,	Практические занятия «Международные системы

	работы исполнителей в туристской деятельности с учетом требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	порядок их разработки. 2. Лицензирование в обеспечении безопасности и качества услуг в туристской индустрии. 3. Сертификация туристской индустрии: ее цели, задачи и развитие в РФ. Место и роль туроператорской и турагентской деятельности на рынке туруслуг. 4. Современные тенденции развития туроператорской и турагентской деятельности.	качества», «Повышение конкурентоспособности туристских услуг», «Сертификация туристских услуг»

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы по дисциплине «Организация туристской деятельности»: учебно-методическое пособие/Е.Е. Семенова. – Орел: ОрелГУЭТ, 2019-20с.

2. Семенова Е.Е. Методические указания по выполнению контрольных работ по дисциплине «Организация туристской деятельности» для направления подготовки [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – ОрелГУЭТ, 2019, 180Кбайт

Методические материалы в виде электронных ресурсов находятся в системе управления образованием университета «Moodle».

Таблица 6 –Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№	Наименование тем	Перечень рассматриваемых вопросов	Наименование источника для использования в работе
1	2	3	4
	Модуль 1.		
1	Тема 1. Основные понятия туристской индустрии и требования к качеству реализуемых услуг.	1. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах 2. Особенности туристского потребления 3. Иерархия потребностей	1. Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности / Е.О. Валеева; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2017. – 194 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0057-0. – Текст: электронный.
2	Тема 2. Качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.	1. Организация международных контактов в области унификации законодательных актов 2. Дифференциация туристского рынка	1. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – 3-е изд., стереотип. – Москва: Издательство «Флинта», 2017. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436 – ISBN 978-5-9765-0111-9. – Текст: электронный. 2. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://

			biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032– Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст: электронный.
	Модуль 2.		
3	Тема 3. Современные стратегии обеспечения качества туристских услуг	1. Внутренний и международный туризм 2. Национальный туризм 3. Таймшер, религиозный и паломнический туризм	1. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320 (дата обращения: 19.09.2019). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.
4	Тема 4. Организация работы исполнителей в туристской деятельности с учетом требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	1. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма 2. Задачи государственной политики в сфере туризма. 3. Международные туристские организации	1. Хайретдинова, О.А. Технология и организация туроператорской деятельности / О.А. Хайретдинова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса» (УГУЭС). – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2017. – 107 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-747-8. – Текст: электронный.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Основной целью, входящего в состав учебно-методического комплекса, фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся на каждом этапе обучения требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

При текущей аттестации обучающихся оценка сформированности компетенций осуществляется на занятиях: лекционного и семинарского типа, в том числе по вопросам, вынесенным для самостоятельного изучения.

Виды текущего и рубежного контролей по дисциплине указаны в семестровом рейтинг-плане дисциплины, а комплекты заданий для проведения данных видов оценки качества знаний обучающихся – в фонде оценочных средств по дисциплине.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7–Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием этапов их формирования

№	Код компетенций	Индикатор достижения компетенций	Этап формирования
1	2	3	4
1	ОПК-3	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных	Круглый стол «Методы определения качества туристских услуг», «Международные системы качества», «Качество экскурсионных услуг» Практические занятия «Факторы, формирующие качество туристских услуг», «Маркетинговые исследования в туристской деятельности», «Основные

		сторон	показатели качества туристских услуг» Письменный опрос Реферат Рубежный контроль
		ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Практические занятия «Практическое применение международных систем качества», «Повышение качества предоставляемых туристских услуг», Практические занятия «Международные системы качества», «Повышение конкурентоспособности туристских услуг», «Сертификация туристских услуг» Письменный опрос Контрольная работа Рубежный контроль

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Описание шкал оценивания

Таблица 8 - Шкала оценивания формируемых компетенций в ходе промежуточной аттестации

№	Код компетенций	Индикатор достижения компетенций	Баллы
1	2	3	4
1	ОПК-3	ОПК-3.1	7
2		ОПК-3.2	8
	ИТОГО		15

Таблица 9 - Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций в ходе промежуточной аттестации

№	Код индикатора	Показатель	Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций	Шкала оценивания
1	2	3	4	5
1	ОПК-3.1	ответ на промежуточной аттестации	Не оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	0
			Частично оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	3
			В целом оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	5
			Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	7
2	ОПК-3.2	ответ на промежуточной аттестации	Не обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международным и национальными стандартом	0
			Частично обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международным и национальными стандартом	3
			В целом обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международным и национальными стандартом	5
			Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международным и национальными стандартом	8

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень вопросов для проведения экзамена

1. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах
2. Особенности туристского потребления
3. Понятие и состав программы обслуживания потребителей туристских услуг и заинтересованных лиц
4. Международные системы качества
5. Анализ потребностей различных групп потребителей и заинтересованных лиц
6. Качество обслуживания клиентов: определение, критерии и составляющие качества услуг. Технологическое, функциональное, общественное качество
7. Основные направления совершенствования качества обслуживания
8. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности обслуживания

Примерные варианты практических (ситуационных) заданий для проведения экзамена

Задание 1. В качестве новых видов потребительского обслуживания и оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей, в гостинице «Русь» предлагается заказ легкового автомобиля для поездок туристов по городу.

Гость (турист) желает заказать автомобиль для поездки по городу Орлу. Какой бы маршрут можно предложить гостю для осмотра города и его достопримечательностей? Рассчитайте стоимость услуг, если автомобиль требовался к 10.30 и был необходим клиенту до 15.45, стоимость аренды автомобиля 8 у.е./час.

Задание 2. Потребители туристских услуг приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 3*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что туроператор не рассчитался с отелем за размещение, и они смогут разместиться только при условии оплаты размещения на месте по ценам отеля. Туристы связались с представителем принимающей стороны и узнали о банкротстве своего туроператора.

1. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредставленных услуг?
2. За чей счет и в каком размере будет произведен возврат или компенсация?
3. От каких условий это будет зависеть?
4. Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

Задание 3. Потребители туристских услуг приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 4*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что свободных стандартных номе-ров нет, и их смогут разместить только в номере «студия» при условии доплаты туристами 1000 евро. Туристы согласились на доплату и были размещены. По возвращении туристы предъявили претензию в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов, а также морального вреда в размере 500 евро.

1. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг?
2. За чей счет и в каком размере будет произведена компенсация? От каких условий это будет зависеть?
3. Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

Примерная тематика контрольных работ

1. Международная система классификации услуг и средств размещения.
2. Лицензирование туристской деятельности. Идентификация туристских услуг и услуг гостиниц.
3. Управление спросом в туризме.
4. Создание и управление туристской фирмой.
5. Международная классификация целей посещения.
6. Перспективы и проблемы развития туризма в России.
7. Транспортные услуги в туризме. Системы их классификации.
8. Проблемы обеспечения безопасности в туристской и гостиничной деятельности. Роль сертификации. Режим въезда-выезда.

9. Правовые основы защиты интересов потребителей.

Примерная тематика рефератов

1. Безопасность в туризме: понятие несчастного случая, виды опасностей, профилактика.
2. Современное состояние и тенденции развития индустрии туризма в мире и в РФ.
3. Внешние и внутриотраслевые факторы, воздействующие на развитие международного туризма.
4. Общая характеристика туризма как отрасли.
5. Функции туризма и основные критерии, отличающие туризм от путешествия.
6. Основные виды и формы туризма, выделяемые на основе целей путешествия.
7. Типы туристов
8. Классификация туристских ресурсов: отечественный и зарубежный опыт.
9. Структура туристского потенциала. Методики оценки туристского потенциала и оценка территорий для туристского использования.
10. Выделите и кратко охарактеризуйте основные типы туристских учреждений. Какие разновидности учреждений отдыха вы знаете.
11. Определение понятия «туристская дестинация», типы туристских дестинаций. Основные принципы и особенности туристского районообразования.
12. Турпродукт. Основные составляющие производства турпродукта: факторы, средства и технологии производства.

Примерные вопросы для проведения письменного опроса

1. Оценка качества туристских услуг. Мнения потребителей к качеству туристских услуг.
2. Понятие и факторы, формирующие качество туристских услуг.
3. Подходы к измерению показателей качества туристских услуг.
4. Современные стратегии обеспечения качества услуг.
5. Лицензирование в обеспечении безопасности и качества услуг в туристской индустрии.
6. Сертификация туристской индустрии: ее цели, задачи и развитие в РФ. Место и роль туроператорской и турагентской деятельности на рынке туруслуг.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций

Методические материалы, утвержденные ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли», которые используются в процедуре оценивания индикаторов достижения компетенций:

1. Положение «О порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, специалитета, магистратуры)
2. Положение «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся в ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»
3. Положение «О фонде оценочных средств по дисциплине/практике»
4. Фонд оценочных средств по дисциплине

Критерии для выставления оценки на промежуточной аттестации в балльной системе соответствуют следующим параметрам:

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
10-15 баллов	«отлично» / «зачтено»
5-9 баллов	«хорошо» / «зачтено»
1-4 балла	«удовлетворительно» / «зачтено»
0 баллов	«неудовлетворительно» / «не зачтено»

«Отлично» – получены ответы на все вопросы, продемонстрировано умение использовать специальную терминологию,

«Хорошо» – отсутствует полный ответ, присутствуют отдельные неточности, но обучающийся в целом ориентируется в проблеме,

«Удовлетворительно» – отсутствует ответ на один вопрос, но при этом обучающийся смог ответить на дополнительные вопросы,

«Неудовлетворительно» – обучающийся не ответил правильно ни на один из вопросов в билете и не смог ответить на дополнительные вопросы.

При оценивании в целом всех индикаторов достижения компетенций по дисциплине учитывается общее количество баллов, набранных по всем критериям в период освоения дисциплины в течение семестра.

Перевод рейтинговой оценки в традиционную осуществляется на основании следующих соотношений:

- 81 - 100 баллов – оценка «отлично» /«зачтено»
- 61 - 80 баллов - оценка «хорошо» /«зачтено»
- 41 - 60 баллов - оценка «удовлетворительно» /«зачтено»
- менее 41 балла - оценка «неудовлетворительно» /«не зачтено»

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности / Е.О. Валеева; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2017. – 194 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0057-0. – Текст: электронный.

2. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – 3-е изд., стереотип. – Москва: Издательство «Флинта», 2017. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436 – ISBN 978-5-9765-0111-9. – Текст: электронный.

3. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032– Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст: электронный.

4. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320 (дата обращения: 19.09.2019). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.

Дополнительная литература

1. Маркетинг в туристской индустрии / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 303 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст: электронный.

2. Моисеева, А.С. Совершенствование системы обслуживания клиента при продаже турпродукта (на примере турагентства «АннаТур») в рамках дипломного проектирования в области фундаментальных и поисковых исследований: бакалаврская работа / А.С. Моисеева; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, Факультет экономики и менеджмента, Кафедра экономики. – Муром: б.и., 2019. – 127 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page =book&id=563767– Текст: электронный.

3. Организация гостиничного бизнеса / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский

государственный аграрный университет, 2017. – 167 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (дата обращения: 19.09.2019). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

4. Рукомойникова, В.П. Реклама в туризме / В.П. Рукомойникова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 104 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476509 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1864-4. – Текст: электронный.

5. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства / Н.Э. Хайретдинова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2017. – 176 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-739-3. – Текст : электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины)

9.1. Электронно-библиотечные системы (ЭБС)

1. Полнотекстовая электронная on-line Интернет-библиотека «Университетская библиотека on-line» // Режим доступа: http://biblioclub.ru

2. Полнотекстовая электронная on-line Интернет-библиотека «Электронно-библиотечная система издательства КНОРУС «BOOK.ru»» // Режим доступа: http://www.book.ru

9.2. Электронная информационно-образовательная среда университета

К электронной информационно-образовательной среде университета обеспечен индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда университета представлена Системой управления образованием «Moodle» (http://orelgiet.ru/public/Vkhod_v_Moodle), которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

9.3. Информационные справочные системы

1. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru, свободный.

2. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo.gov.ru/ips, свободный.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/, свободный.

4. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/, свободный. 11.2.

9.4. Современные профессиональные базы данных

1. Обучающий сайт «Международная туристическая сеть «Геграфия», Режим доступа http://www.geograftour.com/

Таблица 10 – Возможность доступа обучающихся к электронным фондам учебно-методической документации

№	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	2	3	4

1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725	Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности / Е.О. Валеева; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2017. – 194 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0057-0. – Текст: электронный.	Доступен
2	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436	Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – 3-е изд., стереотип. – Москва: Издательство «Флинта», 2017. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-9765-0111-9. – Текст: электронный.	Доступен
3	http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=462032	Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст: электронный.	Доступен
4	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320	Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.	Доступен
5	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972	Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. – Москва: Директ-Медиа, 2017. – 180 с. – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-4475-0431-1. – DOI 10.23681/239972. – Текст: электронный.	Доступен
6	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036	Маркетинг в туристской индустрии / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 303 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст: электронный.	Доступен
7	http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=563767	Моисеева, А.С. Совершенствование системы обслуживания клиента при продаже турпродукта (на примере турагентства «АннаТур») в рамках дипломного проектирования в области фундаментальных и поисковых исследований: бакалаврская работа / А.С. Моисеева; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, Факультет экономики и менеджмента, Кафедра экономики. – Муром: б.и., 2019. – 127 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.	Доступен
8	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785	Организация гостиничного бизнеса / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего	Доступен

		профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 167 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.	
	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476509	Рукомойникова, В.П. Реклама в туризме / В.П. Рукомойникова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 104 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1864-4. – Текст: электронный.	Доступен
4	http://orelgiet.ru	Система управления образованием «Moodle»	Доступен

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа, выполнении контрольных заданий используется литература из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «Дополнительная» в данной программе.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

1. Семенова Е.Е. Практикум (сборник задач и кейсов) для проведения практических занятий по дисциплине «Организация туристской деятельности»: учебно-методическое пособие. – ОрелГУЭТ, 2019 – 62 с.

2. Семенова Е.Е. Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация туристской деятельности»: учебно-методическое пособие. – ОрелГУЭТ, 2019 – 78с.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

11.1. Перечень лицензионного программно-информационного обеспечения образовательного процесса по дисциплине

1. Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Proплюс 2013
3. Консультант+
4. Kaspersky Endpoint Security для Windows

11.2. Перечень свободно-распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Gentoo Linux – операционная система
2. Gimp – графический редактор
3. MySQL - свободная реляционная система управления базами данных
4. MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных
5. Apache - свободный веб-сервер
6. Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства)

11.3. Перечень информационных технологий

1. Использование электронных презентаций при проведении занятий лекционного и семинарского типа;

2. Электронные учебники; словари; периодические издания;

4. Доступ в режиме on-line к Электронно-библиотечным системам (ЭБС) университета (http://lib.orelgiet.ru/electr-bib-sis.php)

5. Доступ в режиме on-line к электронной информационно-образовательной среде университета Moodle (http://orelgiet.ru/public/Vkhod_v_Moodle)

12. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническое обеспечение соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся.

Все помещения, кабинеты, аудитории, лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находящейся в исправном состоянии.

Таблица 11 – 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. Microsoft Office Pro плюс 2013 3. Консультант+ 4. Kaspersky Endpoint Security для Windows Gentoo Linux – операционная система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среду университета.
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. Microsoft Office Pro плюс 2013 3. Консультант+ 4. Kaspersky Endpoint Security для Windows Gentoo Linux – операционная система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного

				производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среду университета.
3	115	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м), Коммутатор Dlink	1. Windows 7 Pro 2. Microsoft Office Pro плюс 2013 3. Консультант+ 4. Kaspersky Endpoint Security для Windows Gentoo Linux – операционная система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среду университета.
4	211	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, доска, персональные 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	1. Windows 7 Pro 2. Microsoft Office Pro плюс 2013 3. Консультант+ 4. Kaspersky Endpoint Security для Windows Gentoo Linux – операционная система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среду университета.

13. Образовательные технологии

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

При этом используются следующие образовательные технологии: интерактивные лекции; групповые дискуссии; ролевые игры; тренинги; анализ ситуаций и имитационных моделей; включение в темы дисциплины вопросов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей; дискуссии; анализ конкретных ситуаций из практики российских и зарубежных компаний; кейс-задания.

Для формирования навыков самостоятельной познавательной деятельности используются различные формы самостоятельной работы: работа с учебной литературой, выполнение внеаудиторных самостоятельных работ, контрольных работ. При работе с учебной литературой используются различные приемы работы с текстом: конспектирование, тестирование, реферирование, составление плана текста, составление формально-логической модели.