

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра географии

«Утверждаю»

Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«09» сентября 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.О.18 Введение в профессию**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (Профиль): Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг
Курс – 1
Семестр – 1
Форма обучения – заочная

Всего зачётных единиц – 4, часов – 144
Форма отчетности: зачёт – 1 семестр

Программу разработал:
кандидат географических наук, доцент Щербакова С.А.

Одобрена на заседании кафедры географии
«02» сентября 2021 года, протокол № 1

Заведующий кафедрой _____ Г.Ф. Ермошкина

Смоленск
2021

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.О.18 «Введение в профессию» входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)», обязательная часть, направления 43.03.02 Туризм: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

Дисциплина Б1.О.18 «Введение в профессию» изучает основы ведения профессиональной деятельности в туризме, особенности организации и функционирования туристской индустрии, поведение и обязанности работника туристской компании.

В процессе изучения дисциплины «Введение в профессию» формируется комплекс знаний и практических навыков по основам ведения профессиональной деятельности в индустрии туризма, необходимых и достаточных как для более углублённого изучения данного профессионального направления, так и для применения их в реальной практике туристских предприятий. Освоение дисциплины обеспечивает студентов знаниями, необходимыми для закрепления знаний предыдущих общеобразовательных дисциплин.

Выполнение предусмотренных методическими материалами заданий по данной дисциплине, позволит обучающимся получить необходимые знания, умения и навыки и на их базе сформировать соответствующие компетенции, такие как осознание социальной значимости своей будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

Данный курс является важным компонентом профессиональной подготовки будущих работников сферы туризма. Изучение дисциплины «Введение в профессию» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как Б1.О.22 «Организация туристской деятельности», Б1.О.23 «Техника и технология туризма», Б1.В.ДВ.06.01 «Технология организации тура».

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
ОПК -2 – способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, сферу деятельности работников, занятых на предприятиях туризма и требования, предъявляемые к сотрудникам туристских компаний. Уметь: классифицировать предприятия индустрии туризма, формировать организационную структуру туристского предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды и принимать управленческие решения в организации туристской деятельности. Владеть: навыками организации работы исполнителей, принимать решение на предприятиях туристской деятельности.
ОПК-4 - способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знать: теоретические основы и общие принципы деятельности предприятия туристской индустрии, организационные основы туристской индустрии Уметь: использовать социальные технологии в своей профессиональной деятельности; ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию организационной структуры
ПК-1 – способен применять технологии и общие географические закономерности при разработке, продвижении и	Знать: основы разработки, продвижения и реализации туристского продукта. Уметь: применять современные методы и инструменты при разработке, реализации и продвижении туристского

реализации туристского продукта в современных условиях	продукта. Владеть: навыками разработки, реализации и продвижения туристского продукта в современных условиях.
ПК-2. Способен разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию	Знать: основы и общие принципы деятельности предприятия туристской индустрии, при разработке туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя. Уметь: анализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, при разработке туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя. Владеть: навыками расчёта затрат деятельности предприятия туристской индустрии, при разработке туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя.
ПК-3 - способен организовать деятельность по обслуживанию потребителей в процессе оказания туристско-экскурсионных услуг	Знать: основы разработки туристского продукта. Уметь: использовать знания при обслуживании потребителей. Владеть: навыками обслуживания потребителей туристско-экскурсионных услуг.

3. Содержание дисциплины

Сущность туризма и его основные социально-экономические категории.

Туризм как профессия. Сфера деятельности работников, занятых на предприятиях туризма. Определение туризма. Туризм как объект изучения. Международная туристическая индустрия – состояние, тенденции, перспективы развития. Туристские компании. Штатные должности в туристских компаниях, занимаемые выпускниками. Требования, предъявляемые к сотрудникам туристских компаний.

Туризм как отрасль экономики. Туризм как часть международного обмена услугами. Особенности экспорта, импорта и реэкспорта в международном туризме. Методы оценки влияния международного туризма на национальную экономику.

Основные понятия в туризме. Факторы, определяющие развитие туризма. Классификации факторов, влияющих на развитие туризма отечественных и зарубежных исследователей. Характеристика основных групп факторов: социально-экономических, природно-рекреационных, историко-культурных, медико-санитарных, политических и экологических факторов.

Классификация видов туризма. Основные цели, типы, виды, категории туризма. Принципы и признаки классификации. Характеристики видов туризма. Международный и внутренний туризм. Туризм с целью развлечения и отдыха, деловой туризм. Туризм групповой и индивидуальный. Туризм социальный и коммерческий. Туризм массовый и элитарный. Популярный туризм и его отличия от массового туризма.

Туристский рынок и индустрия туризма.

Туристский рынок: функции и специфические особенности. Структура туристского рынка. Сегментация туристского рынка.

Туристская индустрия и её структура. Определение туристской индустрии. Организаторы туризма: туроператор, туристское агентство. Специфика туроператорской и турагентской деятельности. Договорные отношения между ними. Перевозки. Гостиничная индустрия. Система общественного питания. Развлечения и досугово-развлекательный комплекс. Инфраструктура туризма.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	Сущность туризма и его основные социально-экономические категории	68	4	4	60
1.1	Туризм как профессия. Туризм как отрасль экономики	34	2	2	30
1.2	Основные понятия в туризме. Факторы, определяющие развитие туризма. Классификация видов туризма	34	2	2	30
2.	Туристский рынок и индустрия туризма	72	4	6	62
2.1	Туристский рынок: функции и специфические особенности. Сегментация туристского рынка	34	2	2	30
2.2	Туристская индустрия и её структура	42	2	4	36
3.	Зачёт	4	-	-	4
	Итого	144	8	10	126

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Раздел 1. Сущность туризма и его основные социально-экономические категории

Лекция 1. Туризм как профессия. Туризм как отрасль экономики.

Сфера деятельности работников, занятых на предприятиях туризма. Определение туризма. Туризм как объект изучения. Международная туристическая индустрия – состояние, тенденции, перспективы развития. Туристские компании. Штатные должности в туристских компаниях. Требования, предъявляемые к сотрудникам туристских компаний.

Туризм как часть международного обмена услугами. Особенности экспорта, импорта и реэкспорта в международном туризме. Методы оценки влияния международного туризма на национальную экономику.

Лекция 2. Основные понятия в туризме. Факторы, определяющие развитие туризма. Классификация видов туризма.

Основные понятия в туризме. Классификации факторов, влияющих на развитие туризма отечественных и зарубежных исследователей. Характеристика основных групп факторов: социально-экономических, природно-рекреационных, историко-культурных, медико-санитарных, политических и экологических факторов.

Классификация видов туризма. Основные цели, типы, виды, категории туризма. Принципы и признаки классификации. Характеристики видов туризма. Международный и внутренний туризм. Туризм с целью развлечения и отдыха, деловой туризм. Туризм групповой и индивидуальный. Туризм социальный и коммерческий. Туризм массовый и элитарный. Популярный туризм и его отличия от массового туризма.

Раздел 2. Туристский рынок и индустрия туризма

Лекция 3. Туристский рынок: функции и специфические особенности. Структура туристского рынка. Сегментация туристского рынка.

Лекция 4. Туристская индустрия и её структура.

Определение туристской индустрии. Организаторы туризма: туроператор, туристское агентство. Специфика туроператорской и турагентской деятельности. Договорные отношения между ними. Перевозки. Гостиничная индустрия. Система общественного питания. Развлечения и досугово-развлекательный комплекс. Инфраструктура туризма.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Практическое занятие № 1. Туризм как профессия

Цель: выявить особенности сферы деятельности работников, занятых на предприятиях туризма.

Задание 1. Изобразите схематично структуру туристского предприятия.

1. *Отдел руководящего или общего менеджмента* (основные штатные должности: директор; главный бухгалтер; менеджер по персоналу; менеджер по производству туристских услуг; менеджер по маркетингу).

2. *Производственный отдел* (только в турфирмах – туроператорах) (основные штатные должности: специалисты по формированию турпродуктов (по направлениям); специалисты по работе с контрагентами; специалисты по бронированию; организаторы экскурсий).

3. *Отдел продвижения и развития туристского продукта* (основные штатные должности: специалист по маркетингу; специалист по рекламе; специалист по сбыту; специалист по связям с общественностью).

4. *Отдел по обслуживанию туристов* (основные штатные должности: специалисты по продажам; специалисты по работе с клиентами; консультанты; операторы; руководители туристских групп; сопровождающие; экскурсоводы; гиды-переводчики).

5. *Отдел по организации и продаже дополнительных услуг* (основные штатные должности: менеджер по визовому обеспечению; менеджер по бронированию и продажи билетов; менеджер по организации транспортного обслуживания).

Задание 2. Используя «Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии, изучите таблицу 1 и составьте примерную должностную инструкцию одной должности по Вашему выбору

Сектор. Туристская деятельность.

Подсектор. Турагентство.

Направление деятельности работников. Предоставление информации клиентам, работа с клиентами, бронирование и оформление билетов, продажа туров, маркетинг и реклама работа с туроператорами, выполнение административных функций.

Наименование должностей.

Основные квалификационные уровни

1-й квалификационный уровень	2-й квалификационный уровень
<ul style="list-style-type: none"> • агент по бронированию • агент по продажам • агент по выездному туризму • агент по въездному и внутреннему туризму • ассистент по формированию тургрупп • референт • секретарь • кассир • стажер • курьер 	<ul style="list-style-type: none"> • менеджер по направлению • менеджер по бронированию и продажам • менеджер по маркетингу и рекламе • менеджер по работе с клиентами • менеджер по связям с общественностью • менеджер по кадрам • руководитель тургруппы • бухгалтер

1-й квалификационный уровень:

- квалификация бакалавра;
- среднее специальное образование;
- профессиональные

2-й квалификационный уровень:

- квалификация «дипломированный специалист»;
- квалификация бакалавра;
- среднее специальное образование.

Таблица 2

Перечень должностных обязанностей для первого и второго квалификационных уровней

№ п/п	Должностные обязанности	Квалификационный уровень
1.	Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	1 и 2
2.	Подготовка и организация работы офиса	1 и 2
3.	Обеспечение канцтоварами и расходными материалами	1
4.	Ведение делопроизводства (работа с файловой системой)	1 и 2
5.	Использование в работе офисной оргтехники (телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер)	1 и 2
6.	Ведение деловой корреспонденции	1 и 2
7.	Использование специализированной справочной литературы	1 и 2
8.	Предоставление информации клиентам	1 и 2
9.	Оформление турпакета	1* и 2
10.	Бронирование услуг, их продвижение и оформление	1* и 2
11.	Ведение отчетности	1 и 2

12.	Сбор и обработка статистики	1* и 2
13.	Маркетинг и реклама	2
14.	Продажа туристского продукта	2
15.	Работа с жалобами клиентов	2
16.	Завершение работы и подготовка к новому рабочему дню	1 и 2

* Кроме секретаря, кассира и курьера.

Практическое занятие №2. *Основные понятия в туризме. Факторы, определяющие развитие туризма. Классификация видов туризма.*

Цель: выявить особенности различных видов туризма.

Задание 1. Изучите рисунок 1 «Основные виды туризма».

Объясните особенности видов туризма по следующим признакам по: географическому принципу; направлению туристского потока; цели поездки; источнику финансирования; способу передвижения; количеству участников; используемых в путешествии средств размещения.

Задание 2. Назовите цели следующих видов туризма:

- Культурно-познавательный;
- Лечебно-оздоровительный;
- Спортивный;
- Религиозный;
- Экологический (зеленый);
- Сельский;
- Приключенческий;
- Событийный;
- Гастрономический.

Приведите примеры занятий и развлечений, которые ассоциируются с каждым из видов туризма.

Что заставляет туриста предпочесть один вид туризма другому виду туризма?

Приведите примеры характеристик групп людей (пол, уровень доходов, род занятий, образование и т.п.), интересующихся тем или иным видом туризма.

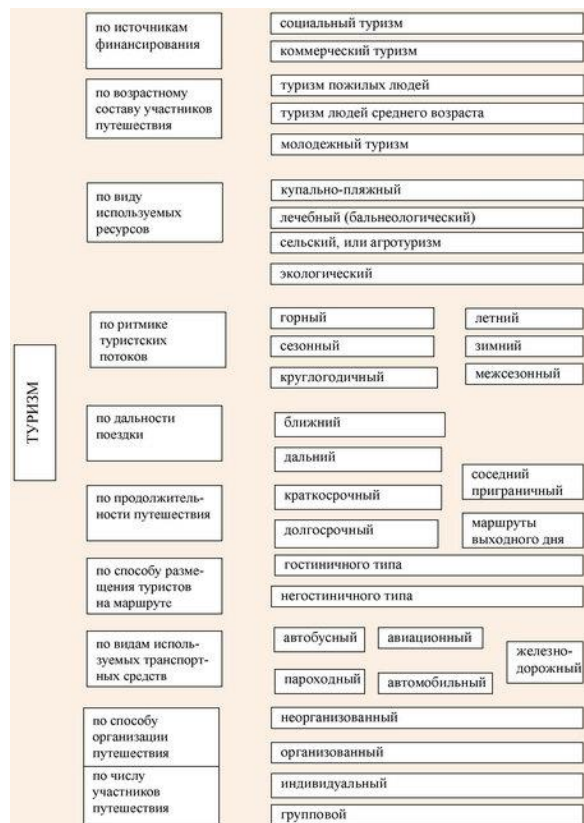


Рисунок 1 – Основные виды туризма

Задание 3. Проанализируйте рисунок 2 «Классификация корпоративного туризма». Объясните, что такое «корпоративный туризм». Поясните формы корпоративного туризма. Дайте характеристику основных особенностей организации корпоративного туризма.

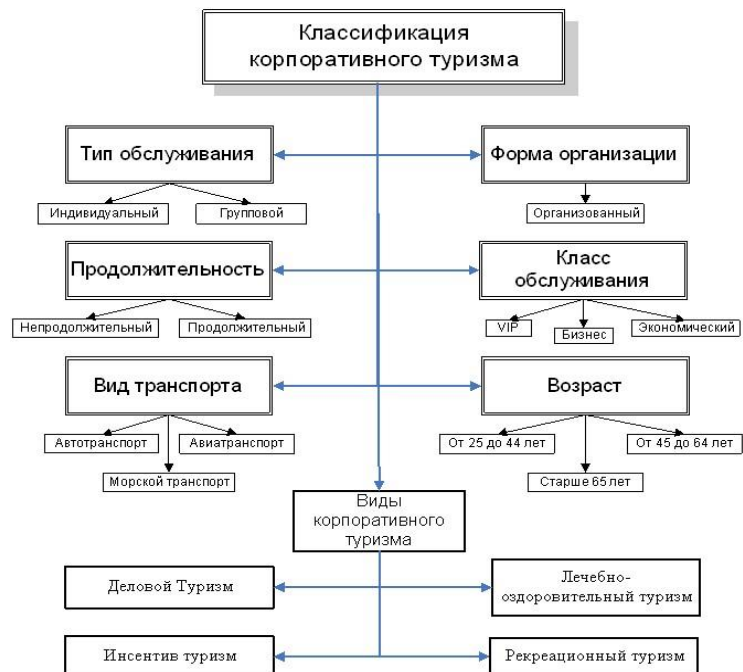


Рисунок 2 – Классификация корпоративного туризма

Практическое занятие №3. Туристский рынок: функции и специфические особенности.
Сегментация туристского рынка.

Цель: выявить особенности сегментации туристского рынка.

Задание 1. Подберите характеристики туристов по странам их происхождения: американцы, англичане, французы, немцы, японцы.

1. Готовы потратить большие суммы денег на отдых, но рассчитывают получить много, они требовательны к уровню сервиса. Иногда жалуются, если их ожидания не оправдываются.

2. Изогранный рынок, ревностно относятся к английскому языку и не понимают, почему весь мир говорит по-английски, а не на их языке. Часто не сдержанны. Любят только свою национальную еду.

3. Более легкий рынок. Их можно запрограммировать и организовать на любое мероприятие. Крайне точны, имеют весьма приблизительное представление о традициях, культуре посещаемой страны, но хотят узнать как можно больше. Фанаты фотографии, не любят смешиваться с представителями других национальностей.

4. Очень трудный сегмент туристского рынка. Бывают наивны. Никогда не жалуются сразу, но могут пожаловаться потом.

5. Трудный рынок. Очень разборчивы, часто жалуются, пунктуальны во всем и требуют четкости в организации поездки.

Задание 2. Заполните таблицу. Проранжируйте туристские приоритеты различных возрастных групп от самого популярного до менее популярного.

Порядок предпочтений	Молодые одинокие люди	Молодые супружеские пары	Семейные пары	Возрастная группа От 45 до 64	Пенсионеры 65 и старше
1					
2					
3					
4					
5					

Практическое занятие № 4. Туристская индустрия и её структура.

Цель: выявить особенности структуры туристской индустрии.

Задание 1. Изучите рисунок «Структура туристской индустрии» и приведите примеры предприятий, производящих продукты и услуги для туристов:

▪ *первичные*— предназначены непосредственно для обслуживания туристов (санатории, пансионаты, турбазы и т.п.); в условиях замкнутого туристского и курортного центра почти все предприятия, находящиеся на данной территории, относятся к этой категории;

▪ *вторичные*— предназначены для обслуживания преимущественно туристов, хотя их услугами могут пользоваться и местные жители (предприятия общественного питания, культурные заведения и т.п.);

▪ *третичные*— как правило, предназначены для обслуживания местных жителей, но их услугами также могут пользоваться для удовлетворения своих потребностей и туристы (общественный транспорт, почта и т.д.).

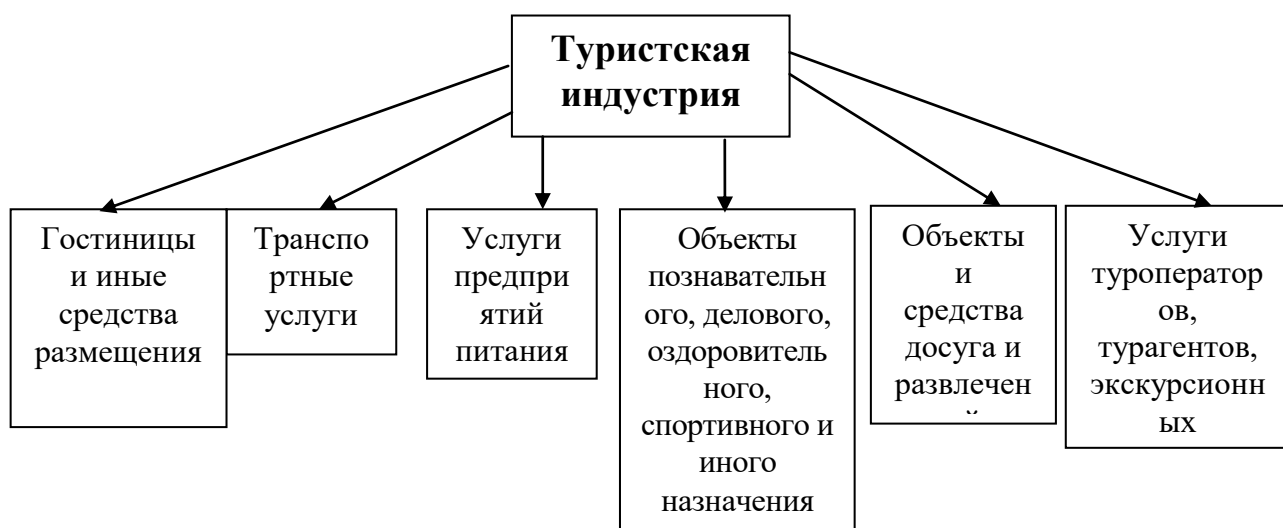


Рисунок 3 – Структура туристской индустрии

Задание 2. Изучите рисунок 4 «Индустрия туризма по В. Фрейеру» и приведите примеры: предприятий, производящие типичные туруслуги; нетипичных предприятий, производящие типичные туруслуги; предприятий, производящих товары и услуги, не относящиеся к типичному турпродукту

Индустрия туризма		
<i>Туриндустрия в собственном смысле</i>	<i>Дополнительная туриндустрия</i>	<i>Окраинная туриндустрия</i>
Туроператоры	Экскурсионное обслуживание, гиды, организация развлечений	Предприятия общественного питания
Турагенты	Прокат турснаряжения	Парикмахерские
Фирмы, организующие проведение выставок и ярмарок	Учебные заведения по подготовке кадров для туризма	Тренерские услуги
Организации по проведению конгрессов и конференций	Дипломатическое представительство (оформление виз)	Горнолыжные лифты, фуникулеры
Союзы, ассоциации и госучреждения по планированию и развитию туризма	Институты маркетинговых исследований в области туризма	Культурно-просветительские учреждения
Предприятия размещения туристов	Кредитные институты (обмен денег, кредитные карточки)	Медицинские услуги
Транспорт	Страховые компании	Производство спорттоваров, одежды, фототоваров, косметических средств, лекарственных препаратов

Журналисты
Носильщики багажа
Производство сувениров и товаров для отдыха
Машиностроение
Издание литературы по туризму
Производство лекарственных препаратов

Рисунок 4 – Индустрия туризма по В. Фрейеру

Самостоятельная работа

Тема 1. Туризм как профессия. Туризм как отрасль экономики

Задание 1. Проанализируйте и дополните основные разделы должностной инструкции менеджера по туризму.

Должностная инструкция менеджера по туризму

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Фамилия И.О. _____
« _____ » _____ г.

1. Общие положения

- 1.1. Менеджер по туризму относится к категории специалистов.
- 1.2. Назначение на должность менеджера по туризму и освобождение от нее производится приказом генерального директора организации по представлению менеджера по персоналу.
- 1.3. Менеджер по туризму подчиняется непосредственно генеральному директору организации.
- 1.4. На время отсутствия менеджера по туризму его обязанности выполняет другой менеджер по туризму, назначенный приказом генерального директора организации, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.
- 1.5. На должность менеджера по туризму назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, желательно по специальности «менеджер по туризму», а также опыт работы на аналогичной должности не менее одного года.
- 1.6. Менеджер по туризму должен знать:
 - природные, исторические, культурные достопримечательности стран мира;
 - традиции, географию и климат российских регионов и зарубежных стран;
 - виды средств транспорта и варианты возможных транспортных сообщений с российскими и зарубежными территориями;
 - перечень организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков;
 - систему классификации и схемы работы с гостиницами и отелями;
 - перечень объектов общественного питания и развлечений, а также организаций оздоровительного и спортивного назначения по своему направлению;
 - порядок работы консульско-визовых служб;
 - порядок валютного и таможенного контроля;
 - туристические каталоги и справочную информацию;
 - конъюнктуру туристического рынка;
 - основы маркетинга и рекламы;
 - правила страхования туристов;
 - правила оформления путевок, ваучеров, страховых полисов;

- порядок работы с дисконтными картами;
- правила установления деловых контактов и тактику проведения деловых переговоров;
- методы сбора и обработки информации с применением современных технических средств связи и компьютерных технологий;
- локальные нормативные акты организации.

1.7. Менеджер по туризму руководствуется в своей деятельности:

- законодательными актами РФ;
- уставом организации, правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами организации;
- приказами и распоряжениями руководства;
- настоящей должностной инструкцией.

2. Функциональные обязанности менеджера по туризму

Менеджер по туризму выполняет следующие должностные обязанности:

2.1. Собирает, изучает и анализирует требования клиентов к туристическим услугам.

2.2. Осуществляет поиск наиболее выгодных по стоимости, срокам и качеству предоставляемых услуг туроператоров, оказывающих услуги по размещению и экскурсионному обслуживанию туристов.

2.3. Устанавливает контакты с отелями и организациями, оказывающими экскурсионные и транспортные услуги по перевозке пассажиров; согласовывает с ними основные условия договоров на предоставление услуг и обеспечивать их заключение.

2.4. Участвует в определении стоимости туристского пакета в зависимости от стоимости услуг, включенных в состав тура и собственных расходов.

2.5. Обеспечивает клиента необходимой устной и письменной информацией и консультирует клиентов:

- о правилах въезда в страну и пребывания в ней;
- о порядке и сроках оформления виз;
- о валютном и таможенном контроле;
- о памятниках истории и культуры;
- о транспортном, визовом, экскурсионном обслуживании;
- о размещении и питании туристов;
- о маршруте путешествия и программе пребывания;
- о дате и времени начала и окончания путешествия;
- о порядке встречи, проводов и сопровождения туристов;
- о мерах, обеспечивающих безопасность во время путешествия.

2.6. Формирует списки туристов и составляет графики заездов в отели.

2.7. Получает информацию о месте и времени прибытия туристов, организует своевременный отъезд и приезд туристической группы.

2.8. Проводит инструктаж туристов по соблюдению мер безопасности при осмотре достопримечательностей, а также о правилах поведения на транспортных средствах и о правилах оказания первой медицинской помощи.

2.9. Ведет статистику организованных туров и готовит отчетность.

2.10. Незамедлительно информирует руководителя организации и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время происшествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

3. Права менеджера по туризму

Менеджер по туризму имеет право:

3.1. Проходить переподготовку и повышение квалификации в порядке, установленном трудовым законодательством и локальными нормативными актами организации.

3.2. Знакомиться с проектами решений руководства организации, касающимися его профессиональной деятельности.

3.3. Запрашивать и получать от руководителя организации и других специалистов (менеджеров по маркетингу и рекламе, юристов, программистов) документы, информацию, в

том числе программное обеспечение, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

3.4. Выносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.

3.5. Сообщать руководителю обо всех недостатках, выявленных в процессе работы и вносить предложения по их устранению.

3.6. Взаимодействовать со всеми службами организации по вопросам своей профессиональной деятельности.

4. Ответственность менеджера по туризму

Менеджер по туризму несет ответственность за:

4.1. Некачественное и несвоевременное выполнение возложенных на него должностной инструкцией обязанностей в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. Причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

Задание 2. Изучите основные стандарты, используемые в туристской индустрии.

Тема 2. Основные понятия в туризме. Факторы, определяющие развитие туризма. Классификация видов туризма

Задание 1. Обращаясь к публикациям по туристской тематике, выявите отрицательные факторы влияния туризма на экономику, политику, экологию, санитарно-эпидемиологические условия жизни, социальную сферу тех или иных регионов мира. Запишите подобранные факты в таблицу в хронологическом порядке.

Задание 2. Подготовьте сообщение о нелегальных видах туризма и методах борьбы с ними. Попытайтесь классифицировать нелегальный туризм.

Тема 3. Туристский рынок: функции и специфические особенности. Сегментация туристского рынка

Задание 1. Используя туристские каталоги, выберите себе соответствующий вашим интересам и финансовым возможностям тур и обоснуйте свой выбор.

Задание 2. Составьте, используя каталоги, тур за рубеж, который заинтересовал бы наших соотечественников. Обоснуйте свою точку зрения. Назовите сегменты туризма, задействованные в данном туре.

Тема 4. Туристская индустрия и её структура

Задание 1. Подготовьте материал о Смоленске как туристском центре России, используя наглядные пособия: карты, буклеты, путеводители.

Задание 2. Проанализируйте, какие в городе Смоленске есть благоприятные и неблагоприятные факторы для развития туризма. Проведите SWOT-анализ развития туризма в городе Смоленске.

SWOT-анализ

Внутренние факторы	Сильные стороны (strengths)	Слабые стороны (weaknesses)
	Возможности (opportunities)	Угрозы (threatening)
Внешние факторы		

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

1. Выполнение практического задания и самостоятельной работы студентов.

Задание 1. Дайте характеристику каждой возрастной группе, обращая внимание на стереотип поведения туристов и туристские приоритеты. Не более 3-5 предложений.

- 1 группа – от 0 до 14 лет
- 2 группа – от 15 до 24 лет
- 3 группа – от 25 до 44 лет
- 4 группа – от 45 до 64 лет
- 5 группа – старше 65 лет

Аудиторная проверочная письменная работа выполняется, как правило, на отдельных листах бумаги, является небольшой по объему и не требует каких-либо особых подходов к ее оформлению, кроме аккуратности и четкости изложения.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется, если студент активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы и законодательства в сфере туризма, способен выразить собственное отношение к данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет практическое задание.

Оценка «хорошо» выставляется при условии соблюдения следующих требований: студент активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логическое, обоснованное фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда студент в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы. Но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практическое задание.

2. Выполнение письменной проверочной работы

Пример письменной проверочной работы

Тема 1. Туризм как профессия. Туризм как отрасль экономики

Вариант 1. Назовите некоторые приемы планомерного повышения квалификации и мастерства

Вариант 2. Каким образом можно использовать отечественный и мировой опыт подготовки кадров для отечественной системы туризма и гостеприимства?

Вариант 3. Назовите преимущества отечественной школы подготовки кадров для системы туризма и гостеприимства.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично»: проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. Отсутствуют фактические ошибки, или они не носят принципиального характера. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, сформулировал основные выводы. Работа оформлена аккуратно, с учетом требований.

Оценка «хорошо»: проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте могут присутствовать две-три не грубые фактические ошибки. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал в целом необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания. Работа в целом оформлена аккуратно, с учетом требований.

Оценка «удовлетворительно»: проверочная работа выполнена не в полном объеме с нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте присутствует три-пять грубых фактических ошибок. Работа только на 50-60% написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, показал преимущественно недостаточные теоретические знания. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований.

Оценка «неудовлетворительно»: выставляется в том случае, когда студент оказался не подготовленным к выполнению проверочной работы. Проверочная работа имеет небольшой объем с очевидным нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте много (более пяти) грубых фактических ошибок. Работа менее чем на 50% написана литературным профессиональным языком, почти без использования тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, твердых теоретических знаний, умение формулировать выводы. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований, но небрежно.

3. Подготовка реферата

Пример тем реферата:

Тема 1. Туризм как профессия. Туризм как отрасль экономики:

1. Международная туриндустрия – состояние, тенденции, перспективы развития.
2. Международные туристские организации.
3. Значение международного туризма во внешнеэкономических отношениях между странами.
4. Ситуация на туристском рынке России: тенденции и перспективы развития внутреннего, выездного и въездного туризма.
5. Персонал туристской фирмы. Требования, предъявляемые к сотрудникам туристских компаний.
6. Факторы, влияющие на развитие туризма (на примере отдельных регионов).
7. Типология туристов. Основные признаки туриста.
8. Периоды развития российского туризма.
9. Профессиональная этика. Основные принципы и нормы профессиональной этики.
10. Кодексы профессиональной этики работников туризма. Этический кодекс туризма.
11. Социальная ответственность специалиста в сфере туризма: характеристика и параметры.

Требования к содержанию и написанию реферата

Реферат (от латинского «*referre*» – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

6) список использованных источников;

7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

1) материалы, дополняющие реферат;

2) таблицы вспомогательных цифровых данных;

3) иллюстрации вспомогательного характера;

4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом.

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц. Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного	- актуальность проблемы и темы;

текста Макс. - 5 баллов	- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

Критерии оценивания:

Реферат оценивается по балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;

менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

4. Тестирование

Пример тестового задания:

1. Какие условия необходимы для развития туризма?

а) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;

б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.

- в) все выше перечисленное
2. Основные отличия туриста от экскурсанта?
- а) в организации посещения другой местности;
- б) в целях путешествия;
- в) в длительности путешествия.
3. Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?
- а) линейные и кольцевые, радиальные;
- б) стационарные и кольцевые, радиальные;
- в) линейные, стационарные.
4. Дайте определение понятия «Тур»?
- а) Организованная совокупность услуг во время путешествия;
- б) Это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретно определенный срок;
- в) Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.
5. Туристский маршрут это?
- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг;
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг;
- в) все вышеперечисленное.
6. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?
- а) туроператор;
- б) аниматор;
- в) сценарист;
7. Основные туристские услуги?
- а) услуги, включенные в стоимость тура;
- б) услуги, включенные в турпутевку;
- в) все вышеперечисленное.
8. Фирме-туроператору требуется автобус для проведения экскурсий. Организовать экскурсии планируется через каждые семь туродней. Запланированный пробег за год составляет 10 000 км. Туристская фирма может использовать транспорт сторонней организации. При этом стоимость одного километровой пробега составляет 23 долл. Если приобрести автобус в собственность, то накладные (постоянные) затраты будут равны 5000 долл. Основные переменные затраты составят 12 долл. за километр. Требуется выбрать более эффективный вариант: пользоваться арендованным автобусом сторонней организации или использовать собственный транспорт.
- а) пользоваться арендованным автобусом сторонней организации
- б) использовать собственный транспорт.
9. Туроператор – это?
- а) предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта;
- б) реализатор туристического продукта;
- в) предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающее их функционирование.
10. Турист - это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания?
- а) с занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- б) без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- в) с целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства.
11. Интенсив-тур представляет собой?
- а) поощрительную поездку за счет фирмы для своих сотрудников;
- б) путешествие с целью лечения;

в) путешествие с целью посещения ряда стран за одну неделю.

12. Виза – это?

- а) официальный документ, удостоверяющий личность туриста;
- б) разновидность международного страхового полиса, позволяющая получать и оплачивать страховые услуги в любой стране мира;
- в) специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства

13. Таможенные формальности представляют собой процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу?

- а) установленного паспортно-визового режима;
- б) установленных требований вакцинации;
- в) правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств.

14. В отличие от индивидуального, групповой тур?

- а) предполагает одновременное присутствие в турпоездке не менее 9 человек;
- б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней ;
- в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов;
- г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных.

15. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится?

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна;
- б) организация анимационного обслуживания туристов ;
- в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.;
- г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок ;
- д) организация питания туристов на борту теплохода.

16. Если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве РФ о стандартизации, то применяются?

- а) правила международного договора;
- б) правила, установленные законодательством РФ;
- в) иные правила (по договору).

17. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

18. К формам туризма относят:

- а) внешний;
- б) внутренний;
- в) выездной;
- г) выходной;
- д) международный.

19. Всемирная туристская организация предложила путешественников всех типов, занимающихся туризмом определять как:

- а) туристов;
- б) путешественников;
- в) посетителей;
- г) экскурсантов;
- д) отдыхающих.

20. В современных условиях хозяйствования турорганизации:

- а) освобождаются от государственного контроля;
- б) несут полную ответственность за все виды своей деятельности;
- в) не отвечают по обязательствам государства и других органов;
- г) управляют экономикой страны.

Критерии выставления оценки за тест

Процент правильно выполненных тестовых заданий	Оценка
86% – 100%	отлично
69% - 84%	хорошо
50% - 68%	удовлетворительно
Менее 50%	неудовлетворительно

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Зачёт (1 семестр)

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Определение туристской индустрии.
2. Значение туризма для глобальной экономики.
3. Характер труда в сфере туризма. Обеспечение туристского предприятия трудовыми ресурсами.
4. История туризма.
5. Основные факторы развития туристской отрасли.
6. Структура управления туристской деятельностью.
7. Классификация туристских маршрутов.
8. Виды туризма.
9. Понятие «туроператор», «турагент». Принцип работы схемы туроператор – турагент.
10. Разработка турпродукта.
11. Посредническая деятельность туроператорских фирм в разработке турпродукта.
12. Понятие жизненного цикла турпродукта.
13. Специфика турпродукта.
14. Программный туризм. Программа тура.
15. Индустрия туризма.
16. Инфраструктура туризма.
17. Туристский рынок особенности. Субъекты. Элементы тур.рынка. Характеристика.
18. Международный туризм. Международные турорганизации.
19. Цели и продолжительность посещений международных турцентров по рекомендации ВТО.
20. Элементы внешней среды туристского предприятия.
21. Конгрессно-выставочный туризм.
22. Международный туризм.
23. Специфика развития туризма в России.
24. Экологический туризм.
25. Событийный туризм.
26. Туроператор и турагент: договорные отношения между ними.
27. Экскурсионно-выставочная деятельность.
28. Особенности страхования в туризме.
29. Информационные технологии в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе.

Критерии выставления зачета

Оценка «зачтено» ставится студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой, успешно выполнившего практические работы, усвоившему основную литературу, рекомендованную по программе, понимающему особенности профессиональной деятельности в туризме.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, в значительной степени не усвоившему материал, предусмотренный программой, не понимающему особенности профессиональной деятельности в туризме.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Морозов М. А. Экономика организации туризма: учебник /М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 291 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/441186>.

Дополнительная литература

1. Ветитнев А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник /А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 340 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/424430>.

2. Золотовский В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебник /В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 247 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/438177>.

3. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум /А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 172 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/434105>.

4. Туристское страноведение. Центральная Европа: учебник /под науч. ред. Ю. Л. Кужеля. - Москва Издательство Юрайт, 2019. - 513 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/442156>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация (<http://www.unwto.org>).
2. Официальный сайт Российского Союза туристической индустрии (<http://www.rostourunion.ru>).
3. Официальный сайт ассоциации туроператоров России (<http://www.atorus.ru>).
4. Общероссийский генеральный реестр туристических агентств (<http://www.reestr-NF.ru>).
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации (<http://www.nissiatourism.ru>).
6. Поисковая система (www.туры.ru).

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения учебных занятий - уч. корпус № 1, ауд. 65: ноутбук ASUS, проектор BenQ, экран настенный Screen.

Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус № 1, ауд. 26: учебная мебель (30 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (17 компьютеров), принтер HP Deskjet 1280, сканер EPSONGT1500 A3.

9. Программное обеспечение

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023