



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА ДВФУ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Кушнарёва И.Ю.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)
« 29 » « февраля » 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Топчий А.В.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)
« 29 » « февраля » 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Городской туризм

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль : «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма подготовки очная/заочная

курс 4/5 семестр 8/5
лекции 16/12 час.
практические занятия 16/12 час.
лабораторные работы - час.
в том числе с использованием МАО лек. /пр. 16/12 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 32/24 час.
в том числе с использованием МАО 16/12 час.
самостоятельная работа 58/111 час.
в том числе на подготовку к экзамену 54/9 час.
контрольные работы (количество)
курсовая работа / курсовой проект - семестр
экзамен 8/5 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14.12.2015 № 1463

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма,
протокол № 2 от «29» «февраля» 2016 г.

Заведующий (ая) кафедрой: канд.экон. наук, доцент Топчий А.В.
Составитель(ли): ассистент Горянина Е.В.

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

ABSTRACT

Bachelor's degree in 43.03.02 Tourism

Study profile "Title" Technology and organization of tour operator and travel Agency services

Course title: Urban tourism

Variable part of Block 1, 4 credits.

Instructor: *Garyanina Evgenia Victorovna, senior lecturer*

At the beginning of the course a student should be able to:

- * know technology of organization of tour operator activity;
- * know principles of interaction of the tour operator with partners;
- * know shape and distribution channels of tourism products;
- * know functions of the Manager and requirements to the organization of work of the personnel;
- * technologies of work with individual tourist and travel agent;
- * regulatory and legal documents regulating tourist activities, their practical application;

Know:

- * to carry out interaction between MAINTENANCE and MAINTENANCE at the Manager level sales of tour operator company;
- * to organize the process of interaction with transport companies, hotels, travel agencies;

Learning outcomes: Stages of competence

PK-3 readiness to implement projects in the tourism industry

Knows the main characteristics and essence of urban tourism;

Specific features of the development of urban tourism;

International experience in the development of urban tourism.

Able to Analyze literary, statistical, cartographic and other sources of information to characterize opportunities for the development of tourism in a particular city.

Owns the skills of tour formation, taking into account the peculiarities of the city. OPK-2 ability to develop a tourist product.

He knows the specific features of designing programs for tours, tour packages, tourist products in the city.

Able to Design a tour in the city;

Design a maintenance program.

Owns the skills of designing programs for tours, tour packages, city tours.

Course description:

The content of the discipline covers a wide range of issues:

Organizational and managerial features of tour operator activities in the city, principles of organization of tourist services, methods of analyzing the tourist market for the effective development (design) of the tourist product, the conditions for introducing new technologies, focused on consumer needs.

Main course literature:

1. Ilina E.N. Turopereyting: promotion of a tourist product - M .: Rukont, 2014. –177 p. - Electronic textbook.
2. Smirnova D.Sh. Marketing in tourism: a tutorial. - M .: Knorus, 2015. - 200 p.

Form of final control: exam

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Городской туризм»

Учебный курс «Городской туризм» предназначен для студентов по направлению бакалавриата 43.03.02 «Туризм», профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Городской туризм» включена в состав обязательных дисциплин вариативной части учебного плана.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/4 зачетные единицы, 144/144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (16/12 часов), практические занятия (16/12 часов, в том числе 16/12 часов МАО), самостоятельная работа (112/120 часов, в том числе 54/9 на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 4/5 курсе в 8/5 семестре.

Дисциплина «Городской туризм» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности», «Внутренний туризм», «Туроперейтинг» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Социальный туризм», «Инновации в социально-культурном сервисе», «Обеспечение безопасности в туризме».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов:

Организационно-управленческие особенности туроператорской деятельности в городе, принципы организации обслуживания туристов, методы анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя.

Цель дисциплины – формирование у слушателей комплекса базовых знаний в области городского туризма.

Задачи:

- изучение основных принципов организации и развития городского туризма;

- формирование представлений о роли туризма в городской экономике;
- формирование навыков по созданию, продвижению и реализации городских туров;

Для успешного изучения дисциплины «Городской туризм» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-3 готовностью к реализации проектов в туристской индустрии	Знает	Основные характеристики и сущность городского туризма; Специфические особенности развития городского туризма; Международный опыт развития городского туризма.
	Умеет	Анализировать литературные, статистические, картографические и иные источники информации для характеристики возможностей развития туризма, в том или ином городе.
	Владеет	Навыками формирования тура с учетом особенностей города.
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	Знает	Специфические особенности проектирования программ туров, турпакетов, турпродуктов в городе.

	Умеет	Проектировать тур в городе; Проектировать программу обслуживания.
	Владеет	Навыками проектирования программ туров, турпакетов, городских туров.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Городской туризм» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: лекция-беседа, лекция-консультация, проблемная лекция, лекция - дискуссия, кейс - стади.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I. Теоретические основы туроператорской деятельности в городском туризме (6/4 час) с использованием МАО (16/12 час.)

Тема 1. Содержание понятия городского туроперейтинга (2/2 часа).

Роль и значение городского туроперейтинга в современной туристской индустрии. Содержание понятия Городской туризм. Характеристика основных понятий как объектов изучения курса. Современное состояние и тенденции развития городского туризма. Этапы развития городского туризма. Предмет деятельности туроператора по созданию городского туристского продукта. Схема организации работы туроператора по разработке и реализации городского туристского продукта. Основные виды и классификация городского туризма. Операторы специализирующиеся на городском туризме. Специализация на определенном городском продукте/услуге и сегменте рынка. Туризм специального интереса и определенного места назначения. Местные туроператоры. Организация городских туров для внутреннего туризма. Обеспечение прибывающих туристов. Использование МАО – проблемная лекция.

Тема 2. Основные характеристики и структура городского турпродукта (2/2 часа).

Потребительские свойства городского турпродукта. Городской туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг). Три составные части городского турпродукта: тур, туристско-экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла городского турпродукта. Факторы производства городского турпродукта. Использование МАО – лекция-беседа.

Тема 3. Туристский пакет. Факторы, влияющие на его создание (2 часа).

Турпакет (пакетный тур) как совокупность основных элементов городского тура. Составные части турпакета: передвижение, размещение,

услуги, впечатления. Факторы: политическая стабильность в стране назначения; поддержка транспортных компаний; отношения между сторонами отправки и назначения; существование спроса у туристов на путешествия в данный город (города); уровень развития городского туризма в стране 5 назначения; доля рынка и конкуренция. Использование МАО – лекция-беседа.

Раздел II. Организационные аспекты туроператорской деятельности в городском туризме . (6/ 4 часа)

Тема 4. Туристское планирование. (2/2 часа).

Стадии планирования туристского пакета. Договорной план. Типичная временная шкала туроперейтинговой городской программы. Принципы выбора мест приема. Принятие решения о месте назначения; средстве размещения; продолжительности тура. Использование МАО – проблемная лекция.

Тема 5. Маркетинговые исследования в туроперейтинге (2/2 часа).

Выявление нужд, приоритетов, тенденций спроса. Маркетинг как действия, направленные на анализ рынка для обеспечения разработки и сбыта городского турпродукта.. Туристский маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанных для исследования, анализа и решения поставленных задач. Три главные функции маркетинга: контакты с клиентами; поиск новых возможностей для разработки турпродукта; продвижение турпродукта на рынок. Использование МАО – лекция визуализация.

Тема 6. Технология разработки городского турпродукта. (2 часа).

Порядок и этапы разработки городского турпродукта. Основные и специфические потребности туристов городского туризма. Исходная дифференциация туристских поездок. Потребительские свойства городского тура. Условия и принципы разработки городского тура. Вербальная модель тура. Процесс разработки. Использование МАО – лекция визуализация.

Раздел III. Ценообразование в туроперейтинге (4/4 часа)

Тема 7. Цена туристского пакета. (2/2 часа).

Цены, ориентированные на затраты, как наиболее распространенный способ установления цены турпакета. Особенности ценообразования в городском туризме. Калькуляция стоимости туристских услуг. Дифференциация цены при управлении сезонностью туристского потребления. Использование МАО – лекция-консультация.

Тема 8. Сущность и значение качества туристских услуг в городском туризме (2/2 часа)

Качественные и количественные характеристики услуги. Потребительские свойства и потребительские параметры туристских услуг. Оценка качества туристских услуг. Критерии оценки качества услуг. Источники информации о качестве обслуживания. Виды анкет, используемые при опросе туристов с целью определения качества услуг. Использование МАО – лекция-консультация.

Тема 9. Системы распространения городского турпродукта. (2 часа).

Формирование сбытовой сети. Каналы продвижения и реализации городского турпродукта. Формы организации сбыта туристского продукта. Роль турагентств в турбизнесе. Система комиссионных как основа взаимоотношений между турагентом и туроператором. Характер контрактных отношений между туроператором и турагентством. Использование МАО – лекция-консультация.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия (16/12 часов) в т. ч. с использованием МАО (16 час.)

Занятие 1. Туристская услуга – составляющая часть городского туристского продукта. Роль туроператорских компаний в создании

городского туристского продукта (2/2 часа). Использование МАО – дискуссия.

1. Туристские услуги: основные, дополнительные, сопутствующие.
2. Туристский рынок: участники, понятия и особенности, обуславливающие необходимость деятельности профессиональных организаторов городского туризма.
3. Понятие и виды деятельности туроператоров и турагентов. Туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты туристского рынка: роль в создании и продвижении городского турпродукта. Инициативный и рецептивный туроператор.
4. Прямая и репрезентативная схемы работы туроператора при создании городского туристского продукта.
5. Организация и работа представительств туристских компаний за рубежом.
6. Схемы продвижения городского турпродукта.

Занятие 2. Создание привлекательного городского туристского продукта. Проектирование городского тура (2/2 часа). Использование МАО – кейс-задача.

1. Классы обслуживания. Пакет услуг. Заказные туры. Инклюзив туры. Индивидуальные и групповые туры.
2. Классификация и разработка туристских маршрутов. Проектирование городских туров. Программа обслуживания. Поставщики услуг.
3. Формирование городских туров. Расчет стоимости тура.
4. Основы городского туроперейтинга во внутреннем туризме. Особенности российского городского туристского продукта.
5. Виды предлагаемых и реализуемых программ городских туров.
6. Основные параметры и условия, формирующие образ территорий, привлекательный для организации въездного городского туризма (безопасность, уровень сервиса, насыщенность туристскими объектами, состояние объектов, состояние инфраструктуры). Имидж территории.

7. Особенности проектирования городских туров с учетом социально психологических особенностей иностранных туристов.

8. Российские городские национальные праздники, как основа анимационных программ в экскурсионном и других видах городского въездного туризма.

Занятие 3. Сотрудничество туроператоров и поставщиков услуг размещения при разработке городского туристского продукта (2/2 часа)
Использование МАО – дискуссия.

1. Взаимоотношения с предприятиями гостиничной индустрии. Объекты размещения. Характеристика объектов размещения в городе.

2. Классификация и категоричность средств размещения с учётом специфики того или иного города.

3. Региональные особенности развития и функционирования объектов размещения.

4. Формы сотрудничества. Разовые заявки, коитмент, элотмент, безотзывное бронирование, повышенная комиссия, приоритетное бронирование.

5. Аренда гостиничного предприятия, апартаментов, других средств размещения.

6. Взаимоотношения с предприятиями индустрии питания.

7. Организация питания туристов в городе.

8. Различия организационных форм питания (полупансион, полный пансион, «всё включено» и др.) в условиях прибрежных, городских и других форм размещения.

Занятие 4. Сотрудничество туроператоров и экскурсионных компаний при разработке и реализации городского туристского продукта (2/2 часа).

1. Экскурсионные и трансферные организации.

2. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором.

3. Виды экскурсионного обслуживания в городском туризме.

Сопровождение туристов гидом- переводчиком.

4. Профессионально-квалификационные требования к экскурсоводу, гиду-переводчику. Права и обязанности экскурсовода, гида-переводчика.

5. Организация экскурсионной деятельности в городском туризме.

Занятие 5. Взаимодействие туроператоров с принимающими компаниями (2/2 часа) Использование МАО – дискуссия.

1. Услуги, оказываемые meet - компаниями.

2. Контроль качества обслуживания и способы его регулирования.

3. Права и обязанности сторон.

4. Виды взаиморасчетов

Занятие 7. Основные формы продажи городского туристского продукта (2/2 часа)

1. Оптовая и розничная продажа туристских услуг, технологии продаж.

2. Принципы формирования сбытовой сети.

3. Разновидности схемы рыночных каналов продвижения туристского продукта.

4. Подбор партнеров по сбыту.

5. Агентское соглашение.

Занятие 8. Использование информационных технологий для организации городских туров и для продвижения турпродукта (2 часа)

1. Использование Интернет-сайтов и электронных систем для бронирования железнодорожных и авиабилетов.

2. Интернет-бронирование гостиниц и других средств размещения, аренда автомобилей и др.

3. Использование услуги online-бронирования туров.

4. Сайты туроператорских и турагентских компаний – основной источник оперативной информации о предлагаемых турах.

Занятие 8 Реклама городского туристского продукта: цели и основные принципы (2 часа)

1. Методы и нормативная основа рекламы городского турпродукта.
Тактические решения по рекламе.
2. Не рекламные методы продвижения городского турпродукта.
3. Использование маркетинговых стратегий.
4. Анализ деятельности наиболее успешных организаций по предоставлению услуг в сфере городского туризма.
5. Изучение и выработка маркетинговых стратегий, направленных на развитие и популяризацию городского туризма.
6. Стимулирование продажи и пропаганда (PR) городского турпродукта.

II. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Городской туризм» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

III. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				промежуточная аттестация	текущий контроль
1	Раздел 1. Теоретические основы туроператорской деятельности в	ОПК-2 ПК-1 ПК-4	<u>Знает</u> Специфические особенности проектирования программ	Вопросы 1- 4	УО-1, ПР-11

	<p>городском туризме.</p>	<p>городских туров, турпакетов, турпродуктов Технологию организации туроператорской деятельности; Функции менеджера и требования к организации работы персонала; Нормативно-правовые документы, регулирующие туристскую деятельность, их практическое применение; Порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; Правила оформления туристской документации (путевок, ваучеров, билетов, страховых полисов и др.);</p>		
		<p><u>Умеет</u> Проектировать городской тур; Проектировать программу обслуживания; Своевременно и точно провести бронирование; Оформить договор с клиентом,</p>	<p>Типовые задания 5, 10, 11, 12, 13</p>	

			турагентом; <u>Владеет</u> Навыками проектирования программ городских туров, турпакетов, туров; Навыками правильного заполнения туристских документов; Опытном ведении баз данных предоставляемых услуг, постоянных клиентов, поставщиков услуг.	Вопрос 2	
2	Раздел 2. Организационные аспекты туроператорской деятельности в городском туризме	ПК-3 ПК-5	<u>Знает</u> Принципы взаимодействия туроператора с партнерами; Технологии работы с индивидуальным туристом и турагентом; Принципы и правила работы с претензиями клиентов.	Вопросы 5,6,8,9,10,11,12,13, 47 Вопросы 7,14,15, 16,18-26, 31	УО-3, ПР-1, ПР-3, ПР-7
			<u>Умеет</u> Осуществлять взаимодействие между ТО и ТА на уровне менеджера по продажам туроператорской компании; Организовать процесс	Типовое задание 6	

			<p>взаимодействи я с транспортными предприятиями , гостиницами, турагентствами ; Организовать процесс обслуживания клиентов туроператора в офисе и на маршруте.</p>		
			<p><u>Владеет</u> способностью к социальному взаимодействи ю и профессиональ ному общению, готовностью к коллективной работе в команде и организации и организации работы малых коллективов - исполнителей;</p>	<p>Типовые задания 1,2,4</p>	
3	<p>Раздел 3. Ценообразование в туроперейтинге</p>	ПК- 3	<p><u>Знает</u> Основные каналы реализации городского туристского продукта; Систему продвижения городского туристского продукта туроператора; Отличительные черты туристской рекламы; О системе не рекламных методов и форм продвижения</p>	<p>Вопросы 21- 29, 32-46</p>	<p>ПР-1, ПР-2, ПР-4, ПР-9, ПР-12, УО-3</p>

			городского турпродукта;		
			<u>Умеет</u> Применять на практике знания об организации и применении современных технологий по продвижению и реализации городского турпродукта;	Типовые задания 1,2,4	
			<u>Владеет</u> Способностью применять современные технологии и методы по продвижению и реализации городского турпродукта;	Типовые задания 7,8,9	ПР-1, ПР-2, ПР-4, ПР-12, УО-3

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

IV. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Индустрия туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / Матюхина Ю.А. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 312 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462825&spec=1>

2. Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова и др. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – 10 экз. - Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:759256&theme=FEFU>

3. Основы туризма: учебник / Е.Н. Трофимов, Е.В. Мошняга, А.И. Сеселкин и др. под науч. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с. – 10 экз. - Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:759151&theme=FEFU>

4. Виды туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю. Р. Солодовникова. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2013.— 212 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26680>

5. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 384 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/235151>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Стандарты качества проведения экскурсий / Баумгартен, Л. В. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. – 96с. – 3 экз. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795303&theme=FEFU>

2. Информационное обеспечение туризма: учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва: [Федеральное агентство по туризму], 2014. – 286 с. – 10 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:759368&theme=FEFU>

3. Историческое краеведение: учебник для вузов / М. В. Дорофеев; [науч. ред. В. А. Волчек]. Москва: Академия, 2014.- 192 с. - 1 экз. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:785327&theme=FEFU>

4. Экскурсионно-выставочная деятельность/ Потапова С.А. - М.: Московский гуманитарный университет, 2012. – 99 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14533.html>

5. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сулейманова Г.В - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – 251 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>

6. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. — М : Дашков и К, 2012. – 301 с. – 1 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665712&theme=FEFU>

7. Виды и тенденции развития туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Назаркина [и др.]. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 235 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44910>.

8. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: учебник/ Восколович Н.А. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 207 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15389.html>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии RATA – news
2. Журнал TTG RUSSIA (Туристическая газета). www.ttg-russia.ru
3. Онлайн - журнал HotLine.travel. <http://www.hotline.travel/>
4. Система поиска и бронирования туров. <http://exat.ru/>
5. Тонкости продаж. <http://pro.tonkosti.ru/>
6. Турбизнес. www.tourbus.ru
7. Туризм: практика, проблемы, перспективы. www.tpnews.ru
8. Туринфо. www.tourinfo.ru
9. Туристическая поисковая система. <http://sletat.ru/>

10. Федеральное агентство по туризму (официальный сайт)
<http://www.russiatourism.ru/>

11. Сайт компании LightSof и её программные продукты
<http://www.lightsoft.ru/>, <http://www.allspo.ru/>, <http://mediatravel.ru/>,
<http://travelsoft.ru/>, <http://www.rutraveller.ru/guides>,
<http://www.rutraveller.ru/touragents>.

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Office (Word, Outlook, Power Point, Excel)
2. Поисковые системы: Google, Yahoo!, Yandex
3. Корпоративная компьютерная сеть ДВФУ
4. Онлайновая сеть Internet
5. Электронная почта

V. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Планирование и организация времени, отведенного на изучение дисциплины. Приступить к освоению дисциплины следует незамедлительно в самом начале учебного семестра. Рекомендуется изучить структуру и основные положения рабочей программы учебной дисциплины. Обратит внимание, что кроме аудиторной работы (лекции, практические занятия) планируется самостоятельная работа, итоги которой влияют на окончательную оценку по итогам освоения учебной дисциплины. Все задания (аудиторные и самостоятельные) необходимо выполнять и предоставлять на оценку в соответствии с графиком.

Работа с литературой. Рекомендуется использовать различные возможности работы с литературой: фонды научной библиотеки ДВФУ (<http://www.dvfu.ru/library/>) и электронные библиотеки.

Подготовка к экзамену. К экзамену допускаются обучающиеся, выполнившие все задания (практические, самостоятельные), предусмотренные учебным планом дисциплины, посетившие не менее 85% аудиторных занятий. Допуском к экзамену также являются результаты тестирования по всем разделам учебной дисциплины.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для освоения дисциплины требуется наличие аудитории, оборудованной аудиовизуальными средствами, мультимедийным проектором с выходом в Сеть, ноутбук.

«В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы»



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА ДФУ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по дисциплине «Городской туризм»**

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
Форма подготовки очная/заочная

**Владивосток
2015**

I. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	26.02.2019	Изучение нормативно-правовых документов при организации туроператорской деятельности	10	опрос, тестирование
2	10.03.2019	Изучение теоретического материала	10	опрос, тестирование
3	30.03.2019	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям	10	Опрос
4	10.04.2020	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям	10	опрос, тестирование
5	15.04.2019	Составление комплексной характеристики туристских услуг в турпакете	20	Реферат

II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

Самостоятельная работа №1. Изучение нормативно правовых документов при организации туроператорской деятельности.

Требования. От обучающегося требуется:

1. Свободно ориентироваться по нормативно-правовой базе при проектировании и планировании организации туроператорской деятельности.

2. Знание основных нормативно - правовых актов регулирующих деятельность туроператорских организаций.

Методические указания. Работа выполняется с использованием электронных ресурсов сети интернет. Работа сдаётся во время консультации в форме устного и письменного опроса. Также предусмотрено тестирование. В помощь обучающимся представлен список нормативно-правовых документов.

Критерии оценки. Во время опроса допускается не более 3-х ошибок. При тестировании требуется набрать минимальный бал (61) для зачёта теста.

Самостоятельная работа № 2. Изучение теоретического материала

Требования. От обучающегося требуется:

1. Свободно ориентироваться по теоретическому материалу.

2. Знание теоретических основ организации туроператорской деятельности в городском туризме.

3. Знание специфических особенностей организации туроператорской деятельности в городе.

4. Знание специфических особенностей проектирования городского туристского продукта.

Методические указания. Работа выполняется с использованием теоретического материала. Работа может быть сдана за один приём или в

несколько приёмов. Работа сдаётся во время консультации в форме устного письменного опроса. Также предусмотрено тестирование. В помощь обучающимся представлен список теоретического материала.

Критерии оценки. Во время опроса допускается не более 3-х ошибок. При тестировании требуется набрать минимальный бал (61) для зачёта теста.

Самостоятельная работа №3. Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям.

Требования. От обучающегося требуется:

1. Знание особенностей организации работы туроператора.
2. Знание основных технологий при проектировании городского турпродукта.

3. Характеристику туроператорских предприятий.

Методические указания. Задание выполняется с использованием учебных пособий:

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта – М.: Руконт, 2014. –177 с. – Электронный учебник.

2. Основы туризма: учебник для вузов по направлению «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис», Е.Н. Трофимов и др.; под. Ред. Е.Л. Писаревского.- М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.-374 с.

Работа сдаётся в форме тестирования.

Критерии оценки.

При тестировании требуется набрать минимальный бал (61) для зачёта теста.

Самостоятельная работа № 4. Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям.

Требования. От обучающегося требуется:

1. Свободно ориентироваться по теоретическому материалу.
2. Знание специфических особенностей проектирования программ городских туров.

3. Знание видов туроператорской деятельности.

4. Знание особенностей организации работы по взаимодействию с партнерами при разработке и реализации городского туристского продукта.

Методические указания. Работа выполняется с использованием теоретического материала. Работа сдаётся во время консультации в устной и письменной форме опроса.

Критерии оценки. Во время опроса допускается не более 3-х ошибок или неточностей.

Самостоятельная работа № 5. Составление комплексной характеристики туроператорских предприятий города Владивостока.

Требования. Изучить особенности предоставления туристских услуг туристскими предприятиями г. Владивостока. Установить взаимосвязи между потребностями клиентов и ассортиментом предоставляемых услуг на примере туристских предприятий г. Владивостока. Изучить отзывы на интернет-сайтах туристских предприятий города Владивостока и сделать анализ и выводы.

Методические указания. Работа выполняется в форме эссе. В эссе следует уделить внимание следующим моментам.

1. Общая характеристика туристских услуг и городских турпродуктов предлагаемых туристскими предприятиями города Владивостока.

2. Особенности предоставления и организации туристских услуг туристскими предприятиями города Владивостока.

3. Проблемы организации и предоставления туристских услуг туристскими предприятиями города Владивостока.

Выполненная работа предоставляется на проверку в соответствии с графиком выполнения самостоятельных работ.

Критерии оценки.

Работа оценивается по 4-х бальной шкале. Для получения «5 баллов» работа должна быть предоставлена в срок и оформлена в соответствии с требованиями. Она должна представлять самостоятельную работу, в которой раскрыты все пункты плана. Для получения оценки «4 балла» работа должна быть предоставлена в срок, допускаются незначительные объёмы компиляции, в целом работа должна представлять самостоятельное исследование с выводами. Оценка «3 балла» работа получает в случае, если она не представлена в срок (задержка более 5 дней). Работа носит компилятивный характер. Оценка «2 балла» - работа выполнена не в срок (задержка более 10 дней), представляет полную компиляцию, отсутствуют выводы.

Приветствуется создание и представление презентации в программе Microsoft Office Power Point.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для освоения дисциплины требуется наличие аудитории, оборудованной аудиовизуальными средствами, мультимедийным проектором с выходом в Сеть.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА ДФУ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Городской туризм»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
Форма подготовки очная/заочная

Владивосток
2015
Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

«Городской туризм»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-3 готовностью к реализации проектов в туристской индустрии	Знает	Основные характеристики и сущность городского туризма; Специфические особенности развития городского туризма; Международный опыт развития городского туризма.
	Умеет	Анализировать литературные, статистические, картографические и иные источники информации для характеристики возможностей развития туризма, в том или ином городе.
	Владеет	Навыками формирования тура с учетом особенностей города.
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	Знает	Специфические особенности проектирования программ туров, турпакетов, турпродуктов в городе.
	Умеет	Проектировать тур в городе; Проектировать программу обслуживания.
	Владеет	Навыками проектирования программ туров, турпакетов, городских туров.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
			промежуточная аттестация	текущий контроль
1	Раздел 1. Теоретические основы туроператорской деятельности в городском туризме	ПК-3 ПК-4 ОК-5	Знает Специфические особенности проектирования программ городских туров, турпакетов, турпродуктов	Вопросы 1- 4 УО-1, ПР-11 ПР-1

			<p>Технологию организации туроператорской деятельности;</p> <p>Функции менеджера и требования к организации работы персонала;</p> <p>Нормативно-правовые документы, регулирующие туристскую деятельность, их практическое применение;</p> <p>Порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров;</p> <p>Правила оформления туристской документации (путевок, ваучеров, билетов, страховых полисов и др.);</p>		
			<p><u>Умеет</u></p> <p>Проектировать городской тур;</p> <p>Проектировать программу обслуживания;</p> <p>Своевременно и точно провести бронирование;</p> <p>Оформить договор с клиентом, турагентом;</p>	<p>Типовые задания 5, 10, 11, 12, 13</p>	
			<p><u>Владеет</u></p> <p>Навыками проектирования</p>	<p>Вопрос 2</p>	

			<p>я программ городских туров, турпакетов, туров; Навыками правильного заполнения туристских документов; Опытom ведения баз данных предоставляемых услуг, постоянных клиентов, поставщиков услуг.</p>		
2	Раздел 2. Организационные аспекты туроператорской деятельности в городском туризме.	ОПК-2 ПК-4, ПК-1	<p><u>Знает</u> Принципы взаимодействия туроператора с партнерами; Технологии работы с индивидуальным туристом и турагентом; Принципы и правила работы с претензиями клиентов.</p>	<p>Вопросы 5,6,8,9,10,11,12,13, 47</p> <p>Вопросы 7,14,15, 16,18-26, 31</p>	УО-3, ПР-1, ПР-3, ПР-7
		<p><u>Умеет</u> Осуществлять взаимодействие между ТО и ТА на уровне менеджера по продажам туроператорской компании; Организовать процесс взаимодействия с транспортными предприятиями</p>	Типовое задание 6		

			<p>, гостиницами, турагентствами ; Организовать процесс обслуживания клиентов туроператора в офисе и на маршруте.</p>		
			<p><u>Владеет</u> способностью к социальному взаимодействию и профессиональному общению, готовностью к коллективной работе в команде и организации и организации работы малых коллективов - исполнителей;</p>	<p>Типовые задания 1,2,4</p>	
3	<p>Раздел 3. Ценообразование в туроперейтинге.</p>	<p>ПК- 4 ПК-3</p>	<p><u>Знает</u> Основные каналы реализации городского туристского продукта; Систему продвижения городского продукта туроператора; Отличительные черты туристской рекламы городского турпродукта; О системе не рекламных методов и форм продвижения турпродукта;</p>	<p>Вопросы 21-29, 32-46</p>	<p>ПР-1, ПР-2, ПР-4, ПР-9, ПР-12, УО-3</p>
			<p><u>Умеет</u> Применять на</p>	<p>Типовые задания 1,2,4</p>	

			<p>практике знания об организации и применении современных технологий по продвижению и реализации городского турпродукта;</p> <p><u>Владеет</u> Способностью применять современные технологии и методы по продвижению и реализации городского турпродукта;</p>		
				Типовые задания 7,8,9	<p>ПР-1, ПР-2, ПР-4, ПР-12, УО-3</p>

Зачетно-экзаменационные материалы

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

1. Туроператор как составитель турпакета.
2. Система управления городским туризмом на современном этапе.
3. Турагент как розничный продавец городских туров.
4. Типы туроператоров специализирующиеся на городском туризме.
5. Туристская индустрия городского туризма, ее составляющие.
6. Система обеспечения кадрами при организации и развитии городского туризма в туристском бизнесе.
7. Турпакет городского турпродукта и факторы, влияющие на его создание.
8. Понятие городского туристского продукта, его потребительские качества.
9. Классификация городских видов туризма.
10. Основные характеристики въездного и выездного городского туризма.
11. Планирование в городском туроперейтинге.

12. Классификация транспортных городских путешествий и транспортных средств.
13. Ценообразование в городском туризме. Цена турпакета.
14. Понятие и особенности городского туристского рынка.
15. Факторы, формирующие цену городского тура.
16. Классификация средств размещения туристов.
17. Жизненный цикл городского туристского продукта.
18. Основные виды туристских фирм в туристском бизнесе и их характеристики.
19. Процесс принятия решений о покупке туруслуг.
20. Технологические требования к разработке анкет.
21. Характеристика регионального городского рынка туристских услуг.
22. Классификация и типология городских туристских услуг.
23. Нормативно-правовое обеспечение туроператорской деятельности.
24. Элементы городского туристского рынка.
25. Технологические этапы разработки городского тура.
26. Лицензирование туристской деятельности.
27. Факторы, оказывающие влияние на спрос в городском туризме.
28. Особенности программного городского туризма.
29. Потребности и типы городского туризма.
30. Маркетинговые коммуникации в сфере городского туризма.
31. Функции городского туроперейтинга.
32. Потребительские свойства городского турпродукта.
33. Классы туристского обслуживания в городском туризме их характеристика.
34. Технологическая документация городского тура.
35. Методы контроля качества обслуживания в городском туризме.
36. Основные положения договоров с поставщиками тур услуг.
37. Информационный листок к туристской путевке.
38. Туристские формальности.

39. Каналы реализации городского турпродукта.
40. Порядок оформления агентского соглашения.
41. Система продвижения городского турпродукта туроператора.
42. Информационный каталог туроператора.
43. Менеджмент обслуживания в туроперейтинге.
44. Принципы программного обслуживания в городском туризме.
45. Анимация в городском туризме.

Критерии оценивания устных ответов на экзамене

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Городской туризм» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Городской туризм» предусмотрен экзамен (8 семестр).

Процедура оценивания. К экзамену допускаются обучающиеся, выполнившие программу обучения по дисциплине, прошедшие все этапы текущей аттестации. Экзамен проводится в письменной форме по экзаменационным вопросам.

Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Городской туризм»

Баллы	Оценка зачёта/экзамена	Требования к сформированным компетенциям
100-86	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он владеет глубокими и прочными знаниями по дисциплине. Не затрудняется с ответами на вопросы. В ответе использует материалы монографической литературы. Свободно справляется с поставленными задачами, типовыми заданиями. Владеет навыками анализа особенностей организации и предоставления туристских услуг туроператорскими предприятиями.
85-75	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы. Хорошо ориентируется в концептуальных основах

		дисциплины. Знает основные закономерности и факторы формирования туристского продукта. Демонстрирует хороший уровень знания материала. Справляется с поставленными задачами и типовыми заданиями. Грамотно и логично излагает суть вопросов. Владеет методами исследования при проектировании турпродукта. Допускает несущественные ошибки, неточности формулировок.
74-51	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности формулировок. Не ориентируется в теории и методологии дисциплины. Имеет представление об особенностях функционирования и предоставления туристских услуг туристскими предприятиями лишь в общих чертах. Материал излагает непоследовательно, испытывает затруднения при выполнении поставленных задач и типовых заданий.
Менее 51	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, не владеет теоретическими основами дисциплины, допускает существенные ошибки, не владеет профессиональной лексикой, не в состоянии выполнить поставленные задачи, типовые задания по дисциплине.

Текущая аттестация студентов

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Городской туризм» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация по дисциплине «Городской туризм» проводится в форме следующих контрольных мероприятий: собеседование (УО-1), сообщение (УО-3), практическая работа (ПР-12), конспект (ПР-7), реферат (ПР-4), кейс-задача (ПР-11), контрольная работа (ПР-2), тестирование (ПР-1). Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина;
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

- результаты самостоятельной работы.

Процедура оценивания. Оценка посещаемости, активности обучающихся на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий ведётся на основе журнала, который ведёт преподаватель в течение учебного семестра.

Степень усвоения теоретических знаний оценивается в ходе следующих контрольных мероприятий:

Собеседование (УО-1). Тема: Содержание понятия городской туроперейтинг.

Сообщение (УО-3). Темы занятий: Основные характеристики и структура турпродукта. Потребительские свойства городского турпродукта. Городской туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг). Три составные части городского турпродукта: тур, туристско-экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла городского турпродукта. Факторы производства городского турпродукта.

Контрольная работа (ПР-2). Темы: Цена туристского пакета.

Цены, ориентированные на затраты, как наиболее распространенный способ установления цены турпакета. Особенности ценообразования в городском туризме. Калькуляция стоимости туристских услуг. Дифференциация цены при управлении сезонностью туристского потребления.

Сущность и значение качества туристских услуг. Качественные и количественные характеристики услуги. Потребительские свойства и потребительские параметры туристских услуг. Оценка качества туристских услуг. Критерии оценки качества услуг. Источники информации о качестве обслуживания. Виды анкет, используемые при опросе туристов с целью определения качества услуг.

Тестирование (ПР-1). Разделы: 1 – «Теоретические основы туроператорской деятельности в городском туризме», 2 – «Организационные аспекты туроператорской деятельности в городском туризме».

Уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы оценивается в ходе следующих контрольных мероприятий:

Практическая работа (ПР-12). Темы занятий: Системы распространения городского турпродукта. Формирование сбытовой сети. Каналы продвижения и реализации турпродукта. Формы организации сбыта городского туристского продукта. Роль турагентств в турбизнесе. Система комиссионных как основа взаимоотношений между турагентом и туроператором. Характер контрактных отношений между туроператором и турагентством.

Результаты самостоятельной работы оцениваются в ходе следующих контрольных мероприятий:

Собеседование (УО-1): Изучение нормативно-правовых документов при организации и проектировании городского туристского продукта.

Тестирование (ПР-1): Содержание понятия городской туроперейтинг.

Роль и значение городского туроперейтинга в современной туристской индустрии. Содержание понятия «городской туризм». Характеристика основных понятий как объектов изучения курса. Современное состояние и тенденции развития городского туризма. Этапы развития городского туризма. Предмет деятельности туроператора специализирующегося на городском туризме. Схема организации работы туроператора по разработке и реализации городского туристского продукта. Основные типы туроператоров. Операторы специализированные. Специализация на определенном городском турпродукте продукте/услуге и сегменте рынка. Туризм специального интереса и определенного места назначения. Местные туроператоры. Организация городских туров для внутреннего туризма. Обеспечение прибывающих туристов.

Основные характеристики и структура городского турпродукта.

Потребительские свойства городского турпродукта. Городской туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг). Три составные части городского турпродукта: тур, туристско-экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла городского турпродукта. Факторы производства городского турпродукта.

Туристский пакет. Факторы, влияющие на его создание.

Турпакет (пакетный тур) как совокупность основных элементов городского тура. Составные части турпакета: передвижение, размещение, услуги, впечатления. Факторы: политическая стабильность в стране назначения; поддержка транспортных компаний; отношения между сторонами отправки и назначения; существование спроса у туристов на путешествия в данный город (города); уровень развития городского туризма в стране назначения; доля городского рынка и конкуренция.

Туристское планирование. Стадии планирования туристского пакета. Договорной план. Типичная временная шкала туроперейтинговой программы. Принципы выбора мест приема. Принятие решения о месте назначения; средстве размещения; продолжительности тура. Маркетинговые исследования в городском туроперейтинге.

Выявление нужд, приоритетов, тенденций спроса в городском туризме. Маркетинг как действия, направленные на анализ рынка для обеспечения разработки и сбыта городского турпродукта. Туристский маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанных для исследования, анализа и решения поставленных задач. Три главные функции маркетинга: контакты с клиентами; поиск новых возможностей для разработки городского турпродукта; продвижение городского турпродукта на рынок. Технология разработки городского турпродукта. Порядок и этапы разработки городского турпродукта. Основные и специфические потребности туристов городского туризма. Исходная дифференциация туристских поездок. Потребительские свойства городского тура. Условия и принципы разработки городского тура.

Вербальная модель городского тура. Процесс разработки. Цена туристского пакета.

Цены, ориентированные на затраты, как наиболее распространенный способ установления цены турпакета. Особенности ценообразования в городском туризме. Калькуляция стоимости туристских услуг. Дифференциация цены при управлении сезонностью туристского потребления.

Сущность и значение качества туристских услуг.

Качественные и количественные характеристики услуги. Потребительские свойства и потребительские параметры туристских услуг. Оценка качества туристских услуг. Критерии оценки качества услуг. Источники информации о качестве обслуживания. Виды анкет, используемые при опросе туристов с целью определения качества услуг.

Системы распространения городского турпродукта.

Формирование сбытовой сети. Каналы продвижения и реализации городского турпродукта. Формы организации сбыта городского туристского продукта. Роль турагентств в турбизнесе. Система комиссионных как основа взаимоотношений между турагентом и туроператором. Характер контрактных отношений между туроператором и турагентством.

Реферат (ПР-4): Составление комплексной характеристики туроператорских предприятий города Владивостока.

Проект (ПР-9): Составление комплексной характеристики городских турпродуктов предоставляемых туристскими фирмами города Владивостока

**Методические рекомендации,
определяющие процедуры оценивания результатов освоения
дисциплины**

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Городской туризм» проводится в соответствии с локальными

нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Городской туризм» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Городской туризм» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – экзамен (8/5 семестр), состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального зачетного задания.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной

аттестации студент готовит индивидуальное зачетное задание (индивидуальное зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV. 2. Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии оценки студента на экзамене по дисциплине
(промежуточная аттестация – экзамене)**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.