



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

_____ А.В. Топчий

« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Сервиса и туризма

_____ Н.П. Овчаренко

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)»
Направление подготовки 43.04.02 Туризм
(«International Tourism & Hospitality /на английском языке»)
Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2

лекции 0 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы 00 час.

в том числе с использованием МАО лек. лек. 0 /пр 18 / лаб 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 108 час.

в том числе на подготовку к экзамену 0 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет 3 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 556.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 11 от 14.06.2019 г.

Заведующий кафедрой: Овчаренко Н.П.

Составитель: канд. эконом. наук, доцент Топчий А.В.

Владивосток
2019

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)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

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

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

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

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: усвоение студентами теоретических знаний, концепций и ключевых проблем современного менеджмента в туризме, а также выработка базовых навыков в области организации путешествий по заданным параметрам, в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Задачи:

- изучение методов формирования и продвижения турпродукта,
- изучение технологического процесса взаимодействия туроператоров (ТО) и турагентов (ТА) на этапах формирования и продвижения туристского продукта,
- изучение отечественных законодательных актов и правил, используемых туристическими фирмами при организации поездок российских и иностранных туристов;
- изучение основных этапов организации путешествий;
- изучение методики travel-design и ее использование в организации путешествий.

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Экономика	ОПК-5 способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1 Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия ОПК-5.2 Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия ОПК-5.3 Оценивает эффективность управленческих решений

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемы
Тип задач профессиональной деятельности: <u>научно-исследовательская</u>				
Педагогическая		ПК-3 способность развивать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно – правовую документацию	<p>ПК-3.1 Выявляет приоритетные направления в туристском проектировании</p> <p>ПК-3.2 Развивает новые туристские проекты</p> <p>ПК- 3.3 Осуществляет подборку и анализ необходимой нормативно-правовой документации</p>	Анализ требований к профессиональным компетенциям, предъявляемым к выпускникам на рынке труда

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ

Лекционные занятия учебным планом не предусмотрены.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические работы

(36 час., в том числе 18 час. с использованием методов активного обучения)

Практическое занятие № 1. Международный туристский рынок (4час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Международная туристическая индустрия – состояние, тенденции, перспективы развития.
2. Значение международного туризма во внешнеэкономических отношениях между странами.
3. Положение туристической индустрии в экономике.
4. Роль и место турфирм в туристической индустрии.
5. тенденции и перспективы развития внутреннего, выездного и въездного туризма. Характеристика рынка выездного туризма.
6. Характеристика основных международных въездных потоков.
7. Решение ситуационных задач (кейсов)

Практическое занятие № 2. Факторы, влияющие на деятельность и развитие туризма (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Факторы внешней среды – их черты и особенности.
2. Факторы микро- и макросреды.
3. Оценка влияния внешних и внутренних факторов
4. Решение ситуационных задач (кейсов)

Практическое занятие № 3. Туристическая услуга – составляющая часть туристического продукта. Роль туроператорских компаний в создании туристического продукта (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Туристические услуги: основные, дополнительные, сопутствующие.
2. Туристический рынок: участники, понятия и особенности, обуславливающие необходимость деятельности профессиональных организаторов туризма.
3. Понятие и виды деятельности туроператоров и турагентов. Туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты

туристского рынка: роль в создании и продвижении турпродукта.

4. Инициативный и рецептивный туроператор.
5. Прямая и репрезентативная схемы работы туроператора при создании туристского продукта

**Практическое занятие № 4. Создание привлекательного туристского продукта.
Проектирование тура (4 час.)**

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Классы обслуживания. Пакет услуг. Заказные туры.
2. Инклюзив-туры.
3. Индивидуальные и групповые туры.
4. Классификация и разработка туристских маршрутов.
5. Проектирование туров. Программа обслуживания. Поставщики услуг.
6. Формирование туров.
7. Расчет стоимости тура.
8. Виды предлагаемых и реализуемых программ.
9. Основные параметры и условия, формирующие образ территорий, привлекательный для организации въездного туризма (безопасность, уровень сервиса, насыщенность туристскими объектами, состояние объектов, состояние инфраструктуры).
10. Имидж территории.
11. Особенности проектирования туров с учетом социально психологических особенностей иностранных туристов.
12. Российские национальные праздники, как основа анимационных программ в экскурсионном и других видах въездного туризма.

Практическое занятие № 5. Сотрудничество с поставщиками услуг размещения (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного

анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Взаимоотношения с предприятиями гостиничной индустрии.
2. Объекты размещения.
3. Характеристика объектов размещения за рубежом.
4. Классификация и категоричность средств размещения с учётом специфики той или иной страны.
5. Региональные особенности развития и функционирования объектов размещения. Формы сотрудничества.
6. Разовые заявки, комитмент, элотмент, безотзывное бронирование, повышенная комиссия, приоритетное брони- рование.
7. Аренда гостиничного предприятия, апартаментов, других средств размещения.
8. Взаимоотношения с предприятиями индустрии питания.
9. Организация питания туристов за р бежом.
10. Различия организационных форм питания (полупансион, полный пансион, «всё включено» и др.) в условиях прибрежных, городских и других форм размещения.

Практическое занятие № 6. Сотрудничество туроператоров и перевозчиков (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Транспортные компании.
2. Формы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями.
3. Регулярные и чартерные перевозки, фрахт воздушного судна.
4. Выписка и реализация авиабиле- тов.
5. Железнодорожная перевозка в составе тура за рубеж.
6. Комбинированные маршруты: ж/д+авиа, ж/д+авто, ж/д+водный транспорт. Фрахтование ж/д вагонов.
7. Предоставление услуг во фрахтуемых вагонах.

8. Услуги автотранспортных хозяйств. Аренда автотранспортного средства.
9. Речные и морские перевозки.
10. Формы работы с круизными компаниями.

Практическое занятие № 7. Сотрудничество туроператоров и экскурсионных компаний (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Экскурсионные и трансферные организации.
2. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором.
Виды экскурсионного обслуживания.
3. Сопровождение туристов гидом-переводчиком.
4. Профессионально-квалификационные требования к экскурсоводу, гиду-переводчику. Права и обязанности экскурсовода, гида-переводчика.
5. Организация экскурсионной деятельности за рубежом.

Практическое занятие № 8. Паспортно-визовые формальности (4 час.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

1. Правила выезда с территории РФ.
2. Оформление и получение заграничного паспорта, визы (при необходимости). Паспортные формальности.
3. Визовые формальности.
4. Таможенные формальности.
5. Правила оформления документов на детей, выезжающих с родителями/без родителей: паспортные, визовые; нотариальная доверенность; выезд и вылет детей за пределы РФ без сопровождения родителей.

6. Прием иностранных туристов.
7. Особенности оформления документации при въезде иностранных туристов в РФ.
8. Медицинские формальности.

Практическое занятие № 9. Использование информационных технологий для организации туров и для продвижения турпродукта (4 час)

Метод активного / интерактивного обучения – метод ситуационного анализа (ситуационные задачи) (2 час.)

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 on-line-бронирования туров.
4. Сайты туроператорских и турагентских компаний – основной источник оперативной информации о предлагаемых турах.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- 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.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1 неделя	Изучение теоретической информации, подготовка докладов	8	Презентация доклада
	2 неделя			
2.	3 неделя	Изучение теоретической информации, решение задач	8	Презентация докладов и решения задач
	4 неделя			
3.	В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям	36	Устный опрос
4.	5 неделя	Анализ и решение ситуационных задач, подготовка к зачету, выступление с презентациями по выбранным странам	56	Защита презентации, тестирование, Проверка решения задач
	6 неделя			
	7 неделя			
	8 неделя			
	9 неделя			
ИТОГО			108	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовок докладов, решение ситуативных задач, подготовка презентации по впечатлениям выбранной страны, и подготовка к промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала и сдачи зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам

необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к решению кейс-задачи

Кейс-задача – это описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Кейс-задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на будущей профессиональной деятельности, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять.

Порядок сдачи кейс-задачи и ее оценивание

Кейс-задача выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кейс-задачи учитывается степень изученности проблемы, содержание и аргументированность ответа.

По результатам проверки кейс-задач и их защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки кейс-задачи

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие;

– 85-76 баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено 2-3 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Допущено не более 5 ошибок в смысле или содержании проблемы;

– 60 и менее баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы

Методические рекомендации для подготовки доклада, сообщения/ презентаций

Доклад должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные

статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре доклад должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Для подготовки устных сообщений или презентаций желательны иллюстративные (фото- и видео-) материалы, статистические диаграммы и таблицы.

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый слайд – это титульный слайд, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Для оформления презентации обязательным требованием является использование фирменного стиля университета.

Оформление доклада осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.) или Методическими указаниями ШЭМ ДВФУ по выполнению и оформлению выпускных квалификационных и курсовых

работ (сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко. – Владивосток: Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

При оценке доклада учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки доклада и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

**Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе
выполненных в форме презентаций)**

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса дисциплины.

Тема 1. Международный туристский рынок

1. Международная туристическая индустрия: перспективы развития.
2. Значение международного туризма во внешнеэкономических отношениях между странами.
3. Роль и место турфирм в туристической индустрии.
4. тенденции и перспективы развития внутреннего, выездного и въездного туризма. Характеристика рынка выездного туризма.
5. Характеристика основных международных въездных потоков.

Тема 2. Факторы, влияющие на деятельность и развитие туризма

1. Факторы внешней среды – их черты и особенности.
2. Факторы микро- и макросреды.

Тема 3. Туристская услуга – составляющая часть туристского продукта. Роль туроператорских компаний в создании туристского продукта

1. Туристский рынок: участники, понятия и особенности,.

6. Понятие и виды деятельности туроператоров и турагентов.
7. Туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты туристского рынка: роль в создании и продвижении турпродукта.
8. Инициативный и рецептивный туроператор.
9. Прямая и репрезентативная схемы работы туроператора при создании туристского продукта

Тема 4. Создание привлекательного туристского продукта.

Проектирование тура

1. Классификация и разработка туристских маршрутов.
2. Проектирование туров.
3. Расчет стоимости тура.
4. Виды предлагаемых и реализуемых программ.
5. Основные параметры и условия, формирующие образ территорий, привлекательный для организации въездного туризма
6. Имидж территории.
7. Особенности проектирования туров с учетом социально психологических особенностей иностранных туристов.
8. Российские национальные праздники, как основа анимационных программ в экскурсионном и других видах въездного туризма.

Тема 5. Сотрудничество с поставщиками услуг размещения

1. Характеристика объектов размещения за рубежом.
2. Классификация и категоричность средств размещения с учётом специфики той или иной страны.
3. Региональные особенности развития и функционирования объектов размещения.
4. Аренда гостиничного предприятия, апартаментов, других средств размещения.

5. Взаимоотношения с предприятиями индустрии питания.
6. Организация питания туристов за рубежом.
7. Различия организационных форм питания (полупансион, полный пансион, «всё включено» и др.) в условиях прибрежных, городских и других форм размещения.

Тема 6. Сотрудничество туроператоров и перевозчиков

1. Формы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями.
2. Регулярные и чартерные перевозки, фрахт воздушного судна.
3. Выписка и реализация авиабилетов.
4. Железнодорожная перевозка в составе тура за рубежом.
5. Комбинированные маршруты: ж/д+авиа, ж/д+авто, ж/д+водный транспорт. Фрахтование ж/д вагонов.
6. Предоставление услуг во фрахтуемых вагонах.
7. Услуги автотранспортных хозяйств. Аренда автотранспортного средства.
8. Формы работы с круизными компаниями.

Тема 7. Сотрудничество туроператоров и экскурсионных компаний

1. Экскурсионные и трансферные организации.
2. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором.
3. Виды экскурсионного обслуживания.
4. Сопровождение туристов гидом-переводчиком.
5. Профессионально-квалификационные требования к экскурсоводу, гиду-переводчику.
6. Права и обязанности экскурсовода, гида-переводчика.
7. Организация экскурсионной деятельности за рубежом.

Практическое занятие № 8. Паспортно-визовые формальности

1. Правила выезда с территории РФ.
2. Оформление и получение заграничного паспорта, визы (при необходимости).
3. Правила оформления документов на детей, выезжающих с родителями/без родителей: паспортные, визовые; нотариальная доверенность; выезд и вылет детей за пределы РФ без сопровождения родителей.
4. Прием иностранных туристов.
5. Особенности оформления документации при въезде иностранных туристов в РФ.

Практическое занятие № 9. Использование информационных технологий для организации туров и для продвижения турпродукта

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 on-line-бронирования туров.
4. Сайты туроператорских и турагентских компаний – основной источник оперативной информации о предлагаемых турах.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1-9	ОПК-5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,2) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК-	Обеспечивает	Практиче	Ситуационная задача (кейс 3,5)

		5.2	внедрение экономической стратегии предприятия	ское занятие Ситуационные задачи	Устное собеседование
		ОПК - 5.3	Оценивает эффективность управленческих решений	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)
2.	Тема 1-9	ПК - 3.1	Выявляет приоритетные направления в туристском проектировании	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,7,3) Выступление с докладом/презентацией
		ПК - 3.2	Развивает новые туристские проекты	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,6,8) Выступление с докладом/презентацией
		ПК - 3.3	Осуществляет подборку и анализ необходимой нормативно-правовой документации	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,8,9) Устное собеседование

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Владыкина Ю.О. Организация туристской деятельности: учебное пособие / Владыкина Ю.О. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2016. - 124 с. - [Доступ через ЭБС «Консультант студента»
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778228832.html>].
2. **Экономика отрасли: туризм:** Учебное пособие / Замедлина Е.А., Козырева О.Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 204

с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-121-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/542736>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

3. Лысакова Л.А., Tourismus. Туризм: Учебное пособие / Лысакова Л.А., Карпова Е.М., Лесная Е.Н., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, МПСУ, 2015. - 144 с.: . - (English) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/792265>
4. Котлер, Ф Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Котлер Ф., Боуэн Д.Т., Мейкенз Д., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2018. - 1071 с.(П): 70x100 1/16. - (Зарубежный учебник) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872844>
5. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "География", "Менеджмент организации", "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / Воскресенский В.Ю., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 463 с- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872907>
6. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме: Монография/С.П.Казаков - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-

5-369-01453-0 - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/508573>

7. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/961505>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>
2. Евразийский экономический союз: Правовой портал. Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/>
3. Интернет-справочник практической информации для туристов. Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
4. Информационная группа ТУРПРОМ. Режим доступа: <https://www.tourprom.ru/>
5. Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России. Режим доступа: <http://www.atorus.ru/>
6. Официальный сайт Всемирной туристской организации при ООН. Режим доступа: <http://www2.unwto.org/>
7. Официальный сайт Российского союза Туриндустрии. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>
8. Туристская организация регионов России. Режим доступа: tarr.rpf
9. Федеральный портал по научной и инновационной деятельности. <http://www.sci-innov.ru/>
10. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>

11. Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>
12. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
13. Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
14. Business Monitor. www.businessmonitor.co.uk
15. Business Software Alliance. www.bsa.org
16. Datastream International. www.datastream.com
17. G-7 Information Center (U of Toronto). www.dnb.com/dbis/global/hglobal2.htm
18. Globalization and Management Practices (links and library resources (print and electronic) for Seattle University multidisciplinary course in the globalization of business). www.seattleu.edu/-parker/homepage.html#natural
19. International organization for Standardization (ISO). www.iso.ch/

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru
3. Ресурсы образовательного института Американской Ассоциации отелей (AHLEI). Режим доступа: <https://www.ahlei.org/>
4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» предусматривает следующие виды учебной работы: практическая работа, самостоятельная работа студентов, текущий

контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами аудиторных занятий, подготовкой и выполнением всех видов самостоятельной и практической работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» является зачет, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии получения зачета по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» для аттестации на зачете следующие: более 60 баллов – «зачет», 60 и менее баллов – «незачет».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;
 O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;
 O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;
 k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;
 k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом во время самостоятельной работы и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении практических работ и заданий.

Подготовку к практическим занятиям необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной практической работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению практических работ.

В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности к практическим работам является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, решение кейсов, подготовку к выполнению и защите практических работ и промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает

необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Туризм впечатлений» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в рамках практических занятий в завершении изучения определенной учебной темы, а теоретические знания должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной документацией.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком

информации в области туризма и оценки качества услуг, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;

- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;

- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;

- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо

выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к зачету

Подготовка к зачету его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к зачету позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к зачету.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» необходимы:

- учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном с возможностью выхода в интернет
- помещения для самостоятельной работы студентов (читальные залы библиотеки, компьютерные классы), оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Паспорт фонда оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Индикаторы формирования компетенции	
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК 5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия
	ОПК 5.2	Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия
	ОПК 5.3	Оценивает эффективность управленческих решений
ПК-3 способность развивать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно – правовую документацию	ПК 3.1	Выявляет приоритетные направления в туристском проектировании
	ПК 3.2	Развивает новые туристские проекты
	ПК 3.3	Осуществляет подборку и анализ необходимой нормативно-правовой документации

Формы оценивания компетенций в ходе освоения дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
3.	Тема 1-9	ОПК-5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,2) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК-5.2	Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия	Практическое занятие Ситуационные	Ситуационная задача (кейс 3,5) Устное собеседование

				задачи	
		ОПК - 5.3	Оценивает эффективность управленческих решений	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)
4.	Тема 1-9	ПК - 3.1	Выявляет приоритетные направления в туристском проектировании	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,7,3) Выступление с докладом/презентацией
		ПК - 3.2	Развивает новые туристские проекты	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,6,8) Выступление с докладом/презентацией
		ПК - 3.3	Осуществляет подборку и анализ необходимой нормативно-правовой документации	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,8,9) Устное собеседование

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции		Критерии	Показатели
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных	ОПК 5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия	Знание теоретических основ разработки экономической стратегии предприятия (этапность, принципы, основные показатели, структуру)	Умение обеспечить и обосновать разработку экономической стратегии предприятия.

направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК 5.2	Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия	Знание этапности и основных принципов внедрения экономической стратегии предприятия	Умение обеспечивать внедрение экономической стратегии предприятия
	ОПК 5.3	Оценивает эффективность управленческих решений	Владение методиками оценки эффективности принятия управленческих решений	Умение оценить и представить выводы относительно эффективности принятия управленческих решений
ПК-3 способность развивать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно – правовую документацию	ПК 3.1	Выявляет приоритетные направления в туристском проектировании	Владеет принципами поиска и отбора приоритетных направлений в туристском проектировании	Умение определить приоритетные направления в туристском проектировании
	ПК 3.2	Развивает новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии	Владеет методиками развития новых туристских проектов, Знает требования туристской индустрии	Умение развивать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии,
	ПК 3.3	Отбирает и анализирует необходимую нормативно-правовую документацию	Умеет подбирать и анализировать требуемую нормативно-правовую базу	Умение оценить работу с нормативно-правовой базой в рамках заявленной деятельности

Примеры заданий текущего и промежуточного контроля

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования

по дисциплине
Tourism and Travel Management
(Туризм и организация путешествий)»

1. Тренды в системе глобального туризма.
2. Музейные стратегии
3. Современная сфера услуг: характеристики, анализ трендов.
4. Характеристика потенциала экономики впечатлений
5. Глобализация рынка и туризм как мир ощущений.
6. Новые тренды туризма.
7. Каково значение туристских ресурсов в формировании туристского продукта?
8. Укажите состав туристского продукта
9. Дайте определение понятиям «трансфер» и «чартер».
10. Перечислите услуги, предоставляемые на авиатранспорте.
11. Дайте характеристику круизному отдыху.
12. Назовите услуги, предоставляемые туристам на железнодорожном транспорте.
13. Особенности работы туроператора на въездном и внутреннем направлениях
14. Функции туроператора
15. Цели и критерии классификации видов и категорий туризма
16. Факторы внешней среды, влияющие на деятельность и развитие туристской индустрии
17. Использование Интернета в индустрии туризма
18. Стратегии продвижения туристского продукта
19. Особенности страхования туристов. Виды страховых программ
20. Формы сотрудничества туроператора и предприятий размещения
21. Визовая поддержка российских туристов
22. Принципы и правила заключения договоров между туроператорами

23. Рынок туристских услуг: отличия от рынка товаров
24. Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту
25. Формы сотрудничества туроператоров и авиаперевозчиков
26. Разновидности схемы продвижения туристского продукта
27. Взаимоотношения туроператоров и экскурсионных компании
28. Индустрия туризма: современное состояние и перспективы развития

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической

речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Оценочные средства для текущей аттестации

Тематика докладов/презентаций

Опыт развития туризма впечатлений в европейских странах

На основании анализа структуры и особенностей функционирования международных туристских холдингов и организаций подготовьте презентацию (20 слайдов) по следующим темам:

1. Туристский концерн «Thomas Cook Group».
2. Туристский концерн «TUI».
3. Туристская компания «Abercrombie & Kent».
4. Туристская компания «Butterfield & Robinson».
5. Туристская компания «Gray & Co.».
6. Туристская компания «Haversham & Baker Golfing Expeditions».
7. Туристская компания «Whole Journeys».
8. Туристская компания «Kuoni».
9. Туристская компания «Adventures by Disney».
10. Туристская компания «Globus-Cosmos».
11. Туристский холдинг «OTI».
12. Туристская компания «VBT Bicycling & Walking Vacations».
13. Туристская компания «Classic Journeys».

14. Туристская компания «Wilderness Travel».

15. Туристская компания «Kensington Tours».

**Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе
выполненных в форме презентаций)**

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Оценочные средства для текущей аттестации

Кейс-задачи по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)»

КЕЙС 1.

Турфирма «Водяной» города Самара крупное предприятие, имеет достаточный, десятилетний опыт работы на выездном рынке туризма. Зарекомендовала себя как профессионал турбизнеса.

В 2012 году «Водяной» планирует зайти на внутренний туристский рынок, одним из предложений будет путешествие по Волге.

На сегодняшний день популярные у туристов многодневные прогулки по Волге из Самары до Астрахани и обратно через города Саратов - Волгоград - Астрахань (Лотосы) - Никольское организует несколько крупных турпредприятий: 16 дней при 2-х местном размещении на теплоходе с питанием предлагают «Samcom» (от 19800-24600 руб.), «Мимо-тур» (20400-21000 руб.) и «Знай край» (с частичными удобствами 18900).

В стоимость круиза входит: размещение в каюте, постельные принадлежности; 3-х разовое питание в ресторане; культурно-развлекательная программа.

Экскурсионное обслуживание в городах следования по маршруту приобретаются за дополнительную плату на теплоходе.

Первые продажи туров «Водяного» по Волге «Самара-Астрахань-Самара» начались летом 2012 года. Сначала был успех, ведь турфирма достаточно известна среди потребителей. В конце сезона конкуренты снизили цены, а «Водяной», работавший большей частью на выезд и имеющий большой штат сотрудников, не смог снизить цену на турпродукт. Не рентабельно. Продажи упали. Сотрудники «Водяного» профессиональные менеджеры, гиды и переводчики, работающие со дня основания турфирмы, попали в неприятную ситуацию. Случился конфликт между менеджером «Водяного» и туристом, желающего приобрести семейный тур по Волге.

Ситуация становится более напряженной.

В апреле 2013 года «Водяной» продает 50 турпутевок, на май забронировано 43. Руководитель «Водяного» решил принять меры по спасению имиджа турфирмы.

Означало ли это, что турфирма не выдержала конкуренции и ей придется уйти с внутреннего рынка?

Пока «Водяной» ушел на глубину для того, чтобы вернуться, но уже с новой маркетинговой стратегией. Возобновление продаж намечено на июнь 2013 года.

Проблема

Ваша задача No1 заключается в том, чтобы помочь менеджменту турфирмы «Водяной» разработать стратегию, которая позволит ей вернуться и добиться успеха на внутреннем рынке. □ Выявить и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации.

Информировать потребителя об обновленном турпродукте. □ Независимо от вашего выбора, вам предлагается описать потенциальные последствия вашего решения и обосновать, почему вы считаете это решение наиболее подходящим в данной ситуации.

Задача No2. «Водяной» увеличивает продажи. Оформите технологическую карту туристского путешествия на летний сезон для четырех туристских групп, желающих спуститься по Волге от Самары до Астрахани и потом подняться пешком обратно к населенному пункту, из которого началось путешествие. Группы включают по 12 человек, планируемая продолжительность путешествия 16 дней. Стоимость тура должна быть ниже, чем у конкурентов.

КЕЙС 2.

Турфирма «Привал-тур» города Тавда небольшое турагентство. □ Она взаимодействует с крупным туроператором «ТриА». «Привал-тур» организует поездки в популярные у туристов пляжные страны Турция, ОАЭ,

Египет, Испания и другие.

Сотрудники «Привал-тура», профессиональные менеджеры реализуют туры и предлагают услуги по оформлению загранпаспортов и виз, по бронированию авиабилетов и гостиниц.

Перед ними руководством турфирмы поставлена задача, увеличить число российских туристов, а также время их пребывания в стране.

Проблема

Объясните, в чем заключается взаимодействие турфирмы с туроператором.

Какие стратегии целесообразно использовать «Привал-туру» в своей деятельности для увеличения числа туристов и времени их пребывания в стране?

Независимо от вашего выбора, вам предлагается описать потенциальные последствия вашего решения и обосновать, почему вы считаете это решение наиболее подходящим в данной ситуации.

Клиент турфирмы «Привал-тур» желает выехать в Объединенные Арабские Эмираты. Дайте ему рекомендации как сотрудник турфирмы, что необходимо для получения загранпаспорта для поездки в ОАЭ.

Как Вы считаете, гражданам Российской Федерации для посещения ОАЭ требуется виза? Объясните клиенту.

КЕЙС 3.«КАК ПРЕВРАТИТЬ ТЕРРИТОРИЮ В ТУРИСТСКУЮ МЕККУ–ПРОБЛЕМЫ ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ»

Развитие российских регионов связывают с туризмом, который был «объявлен» одним из основных источников привлечения инвестиций, руководители практически всех краев, областей и муниципальных образований заговорили о необходимости повышать туристскую привлекательность своих территорий. Однако далеко не всегда усилия, затраченные на создание интересной достопримечательности или туристского объекта, приводят к

желаемому увеличению потока туристов в эти города и регионы. Почему так происходит, и как создать «правильный турпродукт» на конкретной местности?

Например, очень часто создатели достопримечательностей игнорируют специфику туристских маршрутов, проходящих по соседству. Когда путешествующие по Большому Золотому Кольцу туристы осматривают на маршруте более 70 соборов и монастырей, то заманить экскурсионную группу в еще одну восстановленную церковь поблизости будет затруднительно. Гораздо эффективнее в этой ситуации будет «сменить картинку», отстроившись от объектов-конкурентов. Так, в Ярославской области недавно запатентовали экскурсию-игру «Ярославль Первый»: что-то вроде детской игры «Казачи-разбойники», объединяющей познавательную викторину и прогулку по городу.

Во-вторых, грамотно созданная достопримечательность не должна быть «одинокa»: важно разместить на прилегающей территории сопутствующие услуги и объекты, способные привлечь внимание туристов.

И наконец, сложно рассчитывать на большой поток туристов, если туробъект не уникален. Очередной музей валенка, утюга или крестьянского быта может быть замечательным, но вряд ли туристы специально поедут в другой город посмотреть на избу с печкой и прялкой. В то же время, даже при отсутствии особых культурных памятников или исторических шедевров туробъект может быть успешен. Главное — обнаружить дополнительные, часто неочевидные, ресурсы и возможности.

Объектом для формирования туристкой Мекки и позиционирования территории предлагается выбрать Ольхонский район. Территория района составляет 15,9 тыс. кв. км. Район отстал в своём социально-экономическом развитии и нуждается в поддержке. Уровень жизни ниже среднего, чем по Иркутской области. Доля населения, имеющего доход ниже прожиточного минимума – 57 %, в то время как в среднем по области – 23,3 % (2013 г.). Транспортная удаленность от областного центра, от железных дорог и

аэропорта тоже отрицательно сказывается на социальных условиях. Вместе с тем, район располагает определенными ресурсами для своего развития. К таким ресурсам можно отнести:

- пастбищные ресурсы Тажеранской степи и острова Ольхон как возможные ресурсы для развития сельского хозяйства; однако из-за климатических условий, а также из экологических соображений перспективное значение этих ресурсов ограничено;
- рыбные запасы Байкала и особенно Малого Моря;
- охотничьи угодья, способные привлекать туристов, но находящиеся в составе Прибайкальского национального парка, что налагает серьёзные ограничения на их использование;
- уникальные и известные повсеместно водные, рекреационные, природно-ландшафтные ресурсы побережья озера Байкал и острова Ольхон;
- наличие в основном постоянного населения, адаптированного к условиям жизнедеятельности в районе и образующего его трудовой потенциал;
- различные памятники оригинальной культуры, сформировавшиеся на стыке различных этнических традиций;
- само по себе географическое положение: относительно Байкала, относительно Иркутска (район представляет собой рекреационный хинтерланд Иркутской агломерации, а развитие туризма рассматривается как одно из важнейших направлений развития Юга области).

Перспективы рекреационного развития Ольхонского района ограничиваются экологическими соображениями. Туризм считают обычно экологичным видом деятельности, однако он связан также с множеством негативных тенденций, в первую очередь – в сфере экологии и культуры. Массы туристов несут с собой большие количества разнообразных отходов, а при невысокой культуре ещё приносят и сознательное разрушение и порчу природных объектов.

Нарастающий поток туристов при слабой развитости обслуживающей инфраструктуры приводит к растущему загрязнению побережья Байкала. Ситуация усугубляется тем, что туристический сезон очень короток (2-3 месяца в году) и количество удобных для проживания точек весьма ограничено. Это приводит к значительной концентрации экологической нагрузки, с которой биоценоз не справляется.

Задания:

А) Предложите направления, которые могут составить основу стратегии развития Ольхонского района, используя методику SWOT-анализа. Можно (а необязательно) воспользоваться данными таблицы 1.

Б) Как, на ваш взгляд, правильно позиционировать данную территорию?

Таблица 1 – Исходная информация для проведения SWOT-анализа Ольхонского района

<p>Сильные стороны:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. рекреационные ресурсы (природные и антропогенные) 2. санитарно-курортные (лечебные грязи, минеральные источники) ресурсы 3. социокультурный фактор (благожелательное отношение местного населения к туристам) 4. имеется достаточное количество фактически незанятых или частично занятых, которые могут быть использованы в обслуживании туристов 5. инфраструктура рекреационного кластера (туристические базы (и гостиницы), общественное питание (столовые, кафе), транспорт, сельскохозяйственный комплекс, срочные службы (полиция, скорая помощь, службы МЧС) 6. сектор дополнительных услуг, предоставляемых туристам. 	<p>Слабые стороны:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. сезонность туристического бизнеса; 2. суровый климат 3. экологические ограничения; 4. слабо развитая инфраструктура 6. недостаточная поддержка развития кластера на уровне местного самоуправления и региональной администрации 7. не хватает квалифицированного персонала 8. узкий спектр предложений для детей, молодежи, туристов среднего класса по средним ценам 9. недостаточное количество проектов по решению проблем повышения доходов от туризма в период снижения спроса на туристские услуги 10. несоответствие цен на услуги индустрии туризма качеству предоставляемых услуг (необоснованно завышенные цены даже по мировым стандартам)
<p>Возможности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. уменьшение сезонности туризма 	<p>Угрозы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. высокая вероятность стихийных

<p>(развитие зимнего туризма)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. расширение рынка предоставляемых туристических услуг 3. возможности развития различных видов познавательного туризма (например, исторического туризма) 4. транспортное строительство, электрификация района 5. появление серьезных инвесторов 6. развитие инфраструктуры 7. легализация туристического бизнеса 8. улучшение имиджа района, как туристического объекта 9. укрепление сети туристских агентств 	<p>бедствий</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. загрязнение окружающей среды 3. отказ участников кластера от сотрудничества 4. неблагоприятная криминальная обстановка.
--	--

Дополнительную информацию об Ольхонском районе можно получить на официальном сайте <http://www.adm-olkhon.ru>.

КЕЙС 4

Проанализируйте деятельности туристической компании ООО «АДМ» и предложите свои рекомендации по повышению эффективности деятельности групп в ней

Туристическая компания ООО "АДМ" работает на рынке туризма с 1999 года. Компания является юридическим лицом. Общее руководство деятельностью компании, за исключением решения вопросов, отнесенных Уставом к исключительной компетенции общего собрания, а также руководство текущей деятельностью осуществляется генеральным директором Чертыновым Д. Н.

Основными направлениями деятельности фирмы являются: осуществление туристической деятельности в России и за рубежом; организация и обеспечение визовой поддержки; оформление заграничных паспортов; организация бронирования авиа и железнодорожных билетов; организация индивидуальных и групповых туров;

обеспечение проживания туристов в любой стране мира, в том числе бронирование гостиничных номеров;

Так же помимо основной деятельности по продаже рекламных туров в клубные отели, компания имеет прямые договора с основными туроператорами города, что позволяет продавать сформированные туры в разные страны и отели по желанию туриста. Туристическая компания ООО "АДМ" имеет линейную структуру управления, с вертикальным разделением труда. Линейная организация предполагает относительную автономность в работе. Результаты работы аппарата управления оцениваются показателями, характеризующими реализацию ими своих целей и задач.

Управление в туристской фирме "АДМ" осуществляет генеральный директор, которому подчинены все сотрудники фирмы. Генеральный директор помимо управления фирмой, выполняет функции менеджера по персоналу. К персоналу предъявляется много требований, среди которых быстрая реакция на спрос, борьба за клиента, умение приспосабливаться к частым изменениям структуры деятельности и функциональных обязанностей. Высокий динамизм коммерческой деятельности заставляет каждого работника, особенно руководителей, постоянно заботиться о своей квалификации.

Персонал ООО "АДМ" характеризуется высоким профессионализмом и квалификацией, экономической грамотностью, высоким уровнем правовых знаний. На предприятии разработаны должностные инструкции и положения об отделах, которые являются важнейшими элементами системы менеджмента, регламентирующие права, обязанности, правила взаимодействия органов управления.

В компании сформировано 4 отдела. Отдел по выездному туризму, отдел по въездному туризму, отдел по работе с клиентами, отдел маркетинга. В отделе по выездному туризму работает группа тур-менеджеров, по следующим направлениям - туры в Европу, Скандинавию, на Курорты, состоящая из 10 тур-менеджеров человек. В отделе по въездному

туризму работает группа тур-менеджеров, по следующим направлениям - туры по России и туры в Санкт-Петербург, состоящая из 6 человек. В отделе по работе с клиентами работает группа менеджеров - менеджеры по работе с клиентами и, менеджеры по бронированию авиа - и железнодорожных билетов состоящая из 4 человек. В отделе маркетинга работает группа менеджеров по маркетинговым коммуникациям состоящая из трёх человек

Проанализируем функциональные обязанности работников ООО "АДМ".

Директор - Управляет фирмой, контролирует деятельность и взаимодействие структурных подразделений, занимается ведением переговоров с крупными клиентами. Управляет развитием внешнеэкономических связей предприятия. Организует всю работу предприятия, несет полную ответственность за его состояние и состояние трудового коллектива, представляет предприятие во всех учреждениях и организациях, распоряжается имуществом предприятия, издает приказы по предприятию в соответствии с трудовым законодательством, принимает и увольняет работников.

Бухгалтер, ведёт учёт хозяйственных средств и анализирует финансовое состояние предприятия. Руководит работой по планированию и экономическому стимулированию на предприятии, проводит всесторонний анализ результатов деятельности предприятия.

Менеджеры отдела маркетинговых коммуникаций занимаются организацией деловых поездок сотрудников предприятия; оформлением загранпаспортов, приглашений, виз, а также бронированием отелей.

Тур-менеджеры отделов въездного и выездного туризма - осуществляют туроператорскую и турагентскую деятельность. Занимаются составлением индивидуальных или групповых туров, оформлением заказов, расчётом стоимости обслуживания, перепиской с партнёрами, приемом телефонных звонков и предоставление информации о гостиницах, обработкой текущих заявок, бронированием номеров, выставлением счетов.

Менеджеры по работе с клиентами - Консультируют клиентов, определяют их потребности. Предлагают и подбирают возможные варианты.

Менеджеры по бронированию авиа - и железнодорожных билетов – занимаются бронированием авиабилетов, работают с корпоративными клиентами.

КЕЙС 5

Туристы приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 4*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что свободных стандартных номеров нет, и их смогут разместить только в номере «студия» при условии доплаты туристами 1000 евро. Туристы согласились на доплату и были размещены. По возвращении туристы предъявили претензию в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов, а также морального вреда в размере 500 евро. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг?

КЕЙС 6

Туристы приобрели тур в Мексику, в программе которого было предусмотрено посещение пирамид майя, расположенных на полуострове Юкатан (восточное побережье Мексики). За неделю до начала поездки произошло стихийное бедствие (ураган Катрин), и восточное побережье Мексики было закрыто для посещения туристов. В качестве альтернативы туристам была предложена экскурсия по западной Мексике и знакомство с морской фауной тихоокеанского побережья. Туристы воспользовались данной услугой. По возвращении туристы обратились в туристическую фирму с требованием возмещения морального ущерба за несостоявшуюся экскурсию к пирамидам майя. Туроператор отказал в удовлетворении претензии.

Правомерны ли действия туроператора?

КЕЙС 7

Туристы на высокогорном курорте Изола-2000 (Франция) оплатили три двухместных номера для группы из 6-ти человек. Размещение было оплачено в полном объеме. Один из туристов не приехал. При отъезде менеджер службы приема и размещения потребовал доплату за двухместный номер, в котором проживал только один турист.

1. Правомерны ли требования отеля?
2. Как следует поступить туристам в сложившейся ситуации?

КЕЙС 8

Туристами был приобретен туристский продукт следующего состава: внутренний и международный авиаперелеты, морской круиз, наземная экскурсионная программа, оформление виз. За 3 дня до начала тура у туристов заболел ребенок, причем лечащий врач дал заключение о невозможности авиаперелета и госпитализировал ребенка. При заключении договора на реализацию турпродукта туристы приобрели страховку от невыезда. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг?

КЕЙС 9

Турист обратился в компанию с претензией: «В рекламных буклетах, которые ему показывали в офисе, бассейн выглядел большим, а на самом деле, его размеры значительно скромнее. Если бы клиент знал заранее, что бассейн в данной гостинице просто лужа, то он выбрал бы другую гостиницу». На самом же деле о бассейне предварительно не велось разговора, турист об этом не спрашивал. Правомерна ли претензия?

Методические пояснения

В основе метода кейс-заданий лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера магистрант должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод кейс-заданий разбивается на этапы:

- Подготовительный этап;
- Ознакомительный этап;
- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, помогает магистранту разработать соответствующую «конкретную ситуацию» и сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать будущим профессиональным потребностям магистранта;
- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей магистранта, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;
- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.

На втором этапе происходит вовлечение обучающихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает контекст предстоящей работы, обращаясь к компетентности магистрантов в определенной области. Знакомит магистрантов с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль играет группа, т.к. повышается развитие

познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации выполняется в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства магистрантов с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности, четкости, краткости формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе магистрантов, когда они могут узнать и сравнить несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым магистрантом.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы происходит в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Это позволяет магистрантам развивать умение анализировать реальные ситуации и вырабатывать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

Критерии оценки:

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие;

– 85-76 баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено 2-3 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Допущено не более 5 ошибок в смысле или содержании проблемы;

– 60 и менее баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

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

– степень усвоения теоретических знаний;

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы, в том числе – финального проекта.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация путешествий)» предусмотрен зачет в виде собеседования .

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения практических занятий, подготовке во время самостоятельной работы, разбора кейс-задач, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к итоговому тестированию.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете
по дисциплине Tourism and Travel Management (Туризм и организация
путешествий)»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
61-100	«зачтено»	выставляется студенту, если он имеет знания основного материала, 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.
60-0	«не зачтено»	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.