

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 30.03.2022 10:32:40

Уникальный программный ключ:

6319edc2b582ffdacea443f01d5779368d0957ac34f5cd074d81181590452479

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

2020 г.



**ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА**

**(1 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Куприна Л.Е. География туризма (1 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: География туризма (1 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «География туризма» содержит 3 модуля и включает следующие тематические разделы:

Модуль 1. География (1 семестр);

Модуль 2. География туризма с основами географии (2 семестр);

Модуль 3. Культурная география (3 семестр).

## **Модуль 1. География, 1 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Программа модуля «География» направлена на формирование знаний, навыков и умений в области физической и социально-экономической географии, Актуальность дисциплины заключается в наличии у студентов умений анализировать, сравнивать, выявлять причинно-следственные связи, овладевать современными методами географических исследований (при выполнении практических и самостоятельных работ, при подготовке проектов-презентаций, рефератов, докладов)

Цель модуля - дать студентам углубленные знания по экономической, социальной и политической географии зарубежных стран, об общей географической картине мира, географические знания и представления о современных особенностях, закономерностях и тенденциях развития географической оболочки Земли как наиболее общего объекта исследования, об основных проблемах мирового и регионального развития.

Задачи модуля:

- подготовить студентов к изучению теоретических и практических вопросов развития туризма;

- привить умения и навыки изучения природных, культурно-исторических и социально-экономических предпосылок развития туризма в главных туристских регионах планеты и в отдельных странах.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «География» является частью дисциплины «География туризма», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «География туризма» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Знает: специфику географических дисциплин и их значение в развитии туризма
	Умеет: анализировать туристско-рекреационные ресурсы и их роль в развитии туризма
ПК-2. Способен проектировать объекты туристской деятельности	Знает: специфику географии природы и хозяйства стран и регионов мира.

	Умеет: анализировать туристско-рекреационные ресурсы мира, прогнозировать туристскую деятельность в отдельных регионах мира, странах.
--	---

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			1
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	6	6
	<b>час</b>	216	216
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		96	96
Лекции		32	32
Практические занятия		64	64
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		120	120
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание модуля

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактно й работ ы
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные/ практические занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Природные зоны мира, широтная зональность и циркуляция атмосферы.	14	2	4	0	0
2.	Политическая карта мира	14	2	4	0	0
3.	Природные ресурсы мира	14	2	4	0	0
4.	Население мира	14	2	4	0	0
5.	Мировое хозяйство	14	2	4	0	0
6.	Характеристика отраслей мирового хозяйства. Нефтяная, газовая, угольная промышленность. Электроэнергетика.	14	2	4	0	0
7.	Характеристика отраслей мирового хозяйства. Черная металлургия. Цветная металлургия	14	2	4	0	0
8.	Характеристика отраслей мирового хозяйства. Машиностроение. Химическая, лесная и легкая промышленность	14	2	4	0	0

9.	Характеристика сельского хозяйства мира	14	2	4	0	0
10.	Общая характеристика, природы, населения и хозяйства стран Зарубежной Европы	14	2	4	0	0
11.	Общая характеристика природы, населения и хозяйства стран Зарубежной Азии	12	2	4	0	0
12.	Общая характеристика стран Африки	12	2	4	0	0
13.	Общая характеристика стран Северной Америки	12	2	4	0	0
14.	Общая характеристика стран Латинской Америки	12	2	4	0	0
15.	Общая характеристика стран Австралии и Океании	12	2	4	0	0
16.	Общая характеристика стран мира.	12	2	4	0	0
17.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
18.	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого за семестр (часов)	216	32	64	0	4

#### 4.2. Содержание модуля по темам

##### **Тема 1. «Природные зоны мира, широтная зональность и циркуляция атмосферы»**

Понятие и сущность физико-географического положения страны. Краткая характеристика природных зон земного шара. Понятие аттрактивности (привлекательности) природы стран. Лечебные свойства природных ресурсов. Сезонность в развитии природы приводит к сезонности в развитии туризма. Понятие широтной зональности. Всеобщий закон географической зональности. Факторы, влияющие на формирование циркуляции атмосферы. Следствия широтно-зонального распределения солнечной энергии. Долготная секторность и системы ландшафтных зон. Понятие - азональность, особенности взаимодействия суши и океанов. Формирование континентального и морского типов климата.

##### **Практическое занятие №1**

##### **«Природные зоны мира, широтная зональность и циркуляция атмосферы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Краткая характеристика природных зон земного шара.
2. Сезонность в развитии природных процессов.

Доклад с презентацией, тема на выбор:

1. Следствия широтно-зонального распределения солнечной энергии (циркуляция атмосферы, влагооборот).
2. Характеристика зональных типов воздушных масс.
3. Характеристика природных зон земного шара (степи, широколиственные и хвойные леса, лесотундра и тундра, полярные пустыни).
4. Сезонность в развитии природных процессов. Широтная зональность.
5. Вертикальная поясность. Рекреационные и бальнеологические функции ландшафтов (аттрактивность, лечебные свойства).
6. Факторы, влияющие на формирование широтной зональности (суточное вращение Земли, солнечная радиация).
7. Характеристика циркуляционных зон и климатических поясов Земли (экваториальный, тропический, умеренный, полярный).
8. Характеристика природных зон земного шара (экваториальные влажные леса, саванны и редколесья, тропические пустыни и полупустыни, субтропические леса и кустарники).

## **Тема 2. «Политическая карта мира»**

Этапы формирования политической карты мира: древний, средневековый, новый и новейший. Территориальные изменения, произошедшие в результате Первой и Второй мировых войн. Крушение мировой колониальной системы. Изменения на политической карте мира. География региональных конфликтов. Перспективы развития международных отношений и политической карты мира.

Группировки стран мира по размерам, географическому положению, формам правления, государственному устройству, административно-территориальному устройству. Социально-экономическая типология стран современного мира: критерии классификации, типы государств. Экономически развитые государства, развивающиеся страны. «Большая восьмерка», «Большая двадцатка» стран, страны БРИКС.

### **Практическое занятие №2**

#### **«Политическая карта мира»**

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этапы формирования политической карты мира.
2. Конфликты и «горячие точки» мира.  
Доклад с презентацией, тема на выбор:
  1. Политическая карта мира. Этапы формирования.
  2. Колонии на современной политической карте мира.
  3. Группы государств по формам правления, типу государственного устройства (республиканская, президентская, монархическая).
  4. Классификации стран (по площади, населению). Крупнейшие страны мира и «микросоюдаства».
  5. Классификация государств мира по типу государственного устройства (унитарные и федеративные). Теократические государства.

## **Тема 3. «Природные ресурсы мира»**

Понятие природных ресурсов. Возобновляемые и невозобновляемые природные ресурсы. Комплексная оценка мировых запасов минеральных ресурсов и их региональная специфика размещения. Виды классификаций природных ресурсов: на основе генезиса; по

степени исчерпаемости и возобновимости, по хозяйственному назначению. Минеральные, земельные, водные, биологические ресурсы: запасы и основные закономерности размещения, обеспеченность мира отдельных регионов и стран. Рекреационные ресурсы. Ресурсы Мирового океана и их освоенность.

### **Практическое занятие №3**

#### **«Природные ресурсы мира»**

Вопросы для обсуждения:

1. Классификации природных ресурсов.
2. Виды и особенности размещения полезных ископаемых мира.

Доклад с презентацией, тема на выбор:

1. Возобновимые и невозобновимые ресурсы. Понятие неисчерпаемых ресурсов
2. Классификации природных ресурсов (по генезису, способу хозяйственного использования).
3. Топливо-энергетические ресурсы мира (нефть, уголь, природный газ, ядерное топливо, торф и горючие сланцы).

#### **Тема 4. «Население мира»**

Численность населения мира и отдельных регионов. Динамика численности населения. Понятие о воспроизводстве населения. Естественное движение населения: рождаемость, смертность, естественный прирост населения и факторы, влияющие на них. Тип воспроизводства населения, основные черты и географическое распространение. «Демографический кризис» и «демографический взрыв». Понятие о демографической политике. Теория демографического перехода. Демография как наука. Основные стадии демографического перехода: первая, вторая, третья, четвертая. Средняя ожидаемая продолжительность жизни.

Половозрастная структура населения. Понятие о трудовых ресурсах, самодеятельном и экономически активном населении.

Неравномерность размещения населения по территории земного шара. Плотность населения. Факторы, влияющие на размещение населения мира. Наиболее густонаселенные и слабозаселенные районы мира.

Миграционный переход. Внешняя и внутренняя миграции населения. Классификация миграций. Сальдо миграций. Массовые международные миграции в развитии человечества. Трудовая миграция. Мировые волны миграций иностранной рабочей силы в послевоенный период. Основные направления миграций в современных условиях.

Понятия урбанизации, урбанизации, города, мегалополиса. Основные черты урбанизации. Темпы и уровень урбанизации по регионам мира. Крупнейшие мегалополисы мира. Расселение населения: дисперсные и групповые формы; городские и сельские формы поселений.

Основные религии мира. Религиозный состав населения. Расовый и национальный состав населения

### **Практическое занятие №4**

#### **«Население мира»**

Вопросы для обсуждения:



1. Основные стадии демографического перехода: первая, вторая, третья, четвертая.

2. Индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП).

3. Страны мира с высоким, средним и низким ИРЧП.

Доклад с презентацией, тема на выбор:

1. Основные религии мира. Религиозный состав населения.

2. Образование городских агломераций и мегалополисов (понятия городской агломерации, субурбанизации и супергорода).

3. Состав населения мира (половая и возрастная структура, трудовые ресурсы, экономически активное население).

4. Население мира (стадии демографического перехода, типы воспроизводства населения, средняя ожидаемая продолжительность жизни).

5. Глобальные проблемы человечества (загрязнение окружающей среды; продовольственная и демографические).

### **Тема 5. Мировое хозяйство**

Этапы становления мировой экономики. Присваивающее аграрное, индустриальное, постиндустриальное хозяйство. Понятие о международном географическом разделении труда, международной специализации и ее видах. Международная экономическая интеграция. Основные черты развития и размещения производительных сил экономически развитых и развивающихся стран. Понятие постиндустриального общества.

Понятие о научно-технической революции (НТР). Характерные особенности третьей научно-технической революции. Составные части НТР. Наукоемкость как фактор размещения производства. Воздействие НТР на отраслевую и территориальную структуру мирового хозяйства.

Современные особенности развития мировой экономики. Региональная интеграция. Интернационализация и глобализация мировой экономики. Понятие специализации стран в международном разделении труда.

Международные экономические связи, их виды. Международный туризм как составная часть экономического сотрудничества стран. Основные виды и тенденции развития современного международного туризма.

### **Практическое занятие №5**

#### **«Мировое хозяйство»**

Вопросы для обсуждения:

1. Современные тенденции развития мировой экономики: региональная.
2. Современные тенденции развития мировой экономики: интеграция.
3. Интернационализация, глобализация - современные тенденции развития мировой экономики.

Доклад с презентацией, тема на выбор:

1. География нефтяной и газовой промышленности мира.

2. География угольной промышленности мира.

3. Организация стран экспортеров нефти (ОПЕК).

4. Форум стран-экспортеров газа (ФСЭГ). Цель создания организации, страны участники.

**Тема 6. «Характеристика отраслей мирового хозяйства: нефтяная, газовая, угольная промышленность. Электроэнергетика»**

Понятие топливно-энергетического комплекса. Нефтяная промышленность мира. География основных нефтедобывающих стран мира. Создание ОПЕК. Газовая промышленность мира. Форум стран экспортеров газа. Угольная промышленность мира. Мировая торговля углем. Основные угледобывающие страны. Электроэнергетика мира. Возобновляемые источники получения энергии (солнечная, ветровая).

#### **Практическое занятие №6**

**«Характеристика отраслей мирового хозяйства: нефтяная, газовая, угольная промышленность. Электроэнергетика»**

Вопросы для обсуждения:

1. Топливная промышленность и энергетика мира, интеграция, интернационализация, глобализация).
2. Организация стран экспортеров мира (ОПЕК) и форму стран экспортеров газа (ФСЭГ)

**Тема 7. «Характеристика отраслей мирового хозяйства: черная металлургия и цветная металлургия»**

Черная металлургия мира. Цветная металлургия мира (география алюминиевой, медной, свинцово-цинковой и никелевой промышленности).

#### **Практическое занятие №7**

**«Характеристика отраслей мирового хозяйства: черная металлургия и цветная металлургия»**

Вопросы для обсуждения:

1. Черная металлургия мира.
2. Цветная металлургия мира.

**Тема 8. «Характеристика отраслей мирового хозяйства: машиностроение, химическая, лесная и легкая промышленность»**

Машиностроение. Общая характеристика. Автомобилестроение и авиастроение, судостроение. Международное разделение труда в машиностроении. Химическая, лесная и легкая промышленность.

#### **Практическое занятие №8**

**«Характеристика отраслей мирового хозяйства: машиностроение, химическая, лесная и легкая промышленность»**

Вопросы для обсуждения:

1. Современная структура машиностроительного комплекса мира
2. Химическая, лесная и легкая промышленность мира.

**Тема 9. «Характеристика сельского хозяйства мира»**

Общая характеристика сельского хозяйства. Понятие агропромышленного комплекса. Растениеводство. Важнейшие центры происхождения сельскохозяйственных культур. Крупнейшие производители зерна (пшеница, рис, кукуруза, просо). География стран производителей тонизирующих культур (кофе, какао). Животноводство. Страны мира - крупнейшие производители мяса (свинина, говядина, баранина).

#### **Практическое занятие №9**

### **«Характеристика сельского хозяйства мира»**

Вопросы для обсуждения:

1. Растениеводство (зерноводство и производство технических культур).
2. Животноводство (скотоводство, свиноводство, птицеводство).

### **Тема 10. «Общая характеристика природы, населения и хозяйства стран Зарубежной Европы»**

Формирование современной политической карты Европы. Регионы Зарубежной Европы. Создание Европейского Союза. Основные цели организации. Страны Шенгенского соглашения. Страны НАТО. Природные условия и полезные ископаемые.

Население. Вероисповедание. Основные тенденции.

Общая характеристика хозяйства и география отраслей специализации (электроэнергетика, нефтяная, угольная промышленность, черная и цветная металлургия, машиностроение, химическая, электронная).

#### **Практическое занятие №10**

##### **«Общая характеристика населения и хозяйства стран Зарубежной Европы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование современной политической карты Зарубежной Европы. Европейский Союз.
2. Страны Шенгенского соглашения.
3. Природные условия и полезные ископаемые Зарубежной Европы.
4. Общая характеристика хозяйства Зарубежной Европы.

### **Тема 11.» Общая характеристика природы, хозяйства и населения стран Зарубежной Азии»**

Формирование современной политической карты Зарубежной Азии. Регионы Зарубежной Азии. Природные условия (особенности геологического строения территории; климатические пояса; внутренние воды; природные зоны). Полезные ископаемые. Население. Вероисповедание. Основные тенденции. Общая характеристика хозяйства и география отраслей специализации (электроэнергетика, нефтяная, газовая, угольная промышленность, черная и цветная металлургия, машиностроение, химическая, электронная).

#### **Практическое занятие №11**

##### **«Общая характеристика населения и хозяйства стран Зарубежной Азии»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование современной политической карты Зарубежной Азии. Регионы Зарубежной Азии.
2. Природные условия и полезные ископаемые Зарубежной Азии.
3. Общая характеристика хозяйства Зарубежной Азии.

### **Тема 12. «Общая характеристика стран Африки»**

Формирование современной политической карты Африки. Регионы Африки. Природные условия (особенности геологического строения территории; климатические пояса; внутренние воды; природные зоны). География полезных ископаемых континента (нефть, природный газ, железные руды, фосфориты, руды цветных металлов, золото,

алмазы). Население, основные тенденции. Общая характеристика хозяйства и география отраслей специализации.

### **Практическое занятие №12**

#### **«Общая характеристика стран Африки»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование современной политической карты Африки. Регионы Африки.
2. Природные условия и полезные ископаемые Африки.
3. Общая характеристика хозяйства Африки.

#### **Тема 13. «Общая характеристика стран Северной Америки»**

Общая характеристика стран Северной Америки. Природные условия (особенности геологического строения территории; климатические пояса; внутренние воды; природные зоны). Полезные ископаемые (топливно-энергетические ресурсы; железные и руды цветных металлов). Население США. Общая характеристика хозяйства (отрасли специализации). Экономические районы США.

### **Практическое занятие №13**

#### **«Общая характеристика стран Северной Америки»**

Вопросы для обсуждения:

1. Природные условия и полезные ископаемые Северной Америки
2. Общая характеристика хозяйства стран Северной Америки.
3. Экономические районы США.

#### **Тема 14. «Общая характеристика стран Латинской Америки»**

Формирование современной политической карты. Природные условия (особенности геологического строения территории; климатические пояса; внутренние воды; природные зоны). Полезные ископаемые (топливно-энергетические ресурсы; бокситоносные провинции; крупнейшие месторождения железных и руд цветных металлов). Население. Общая характеристика хозяйства (отрасли специализации). Ведущие отрасли сельского хозяйства.

### **Практическое занятие №14**

#### **«Общая характеристика стран Латинской Америки»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование современной политической карты Латинской Америки.
2. Природные условия и полезные ископаемые Латинской Америки.
3. Общая характеристика хозяйства стран Латинской Америки.

#### **Тема 15. «Общая характеристика стран Австралии и Океании»**

Общая характеристика стран Австралии и Океании. Административно-территориальное устройство Австралии. История открытия (освоения территории). Природные условия (особенности геологического строения континента; климатические пояса; внутренние воды; природные зоны). Полезные ископаемые (топливно-энергетические ресурсы; железные и свинцово-цинковые руды; бокситы; золото, уран, никель, алмазы). Население (англо-австралийцы, иммигранты, тип естественного

воспроизводства населения, ИЧР). Общая характеристика хозяйства (отрасли специализации). Сельское хозяйство (растениеводство и животноводство).

### **Практическое занятие №15**

#### **«Общая характеристика стран Австралии и Океании»**

Вопросы для обсуждения:

1. Природные условия и полезные ископаемые стран Австралии и Океании
2. Общая характеристика хозяйства стран Австралии и Океании.
3. Основные туристско-рекреационные районы Австралии и Океании.

#### **Тема 16. «Общая характеристика стран мира (обобщение)»**

Общая характеристика стран и регионов мира.

### **Практическое занятие №16**

#### **«Общая характеристика стран мира (обобщение)»**

Вопрос для обсуждения:

1. Общая характеристика стран и регионов мира.

## **5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Виды СРС
1	Природные зоны мира, широтная зональность и циркуляция атмосферы.	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
2	Политическая карта мира	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы. Подготовка доклада с презентацией.
3	Природные ресурсы мира	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы. Подготовка доклада с презентацией.
4	Население мира	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы. Подготовка доклада с презентацией.
5	Мировое хозяйство	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
6	Характеристика отраслей мирового хозяйства. Нефтяная, газовая, угольная промышленность. Электроэнергетика.	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.

7	Характеристика отраслей мирового хозяйства. Черная металлургия. Цветная металлургия	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
8	Характеристика отраслей мирового хозяйства. Машиностроение. Химическая, лесная и легкая промышленность	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
9	Характеристика сельского хозяйства мира	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
10	Общая характеристика, природы, населения и хозяйства стран Зарубежной Европы	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
11	Общая характеристика природы, населения и хозяйства стран Зарубежной Азии	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
12	Общая характеристика стран Африки	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
13	Общая характеристика стран Северной Америки	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
14	Общая характеристика стран Латинской Америки	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
15	Общая характеристика стран Австралии и Океании	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы.
16	Общая характеристика стран мира.	Проработка лекций. Чтение обязательной и дополнительной литературы. Подготовка к контрольной работе – тестированию.
17	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала.
18	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Примерные контрольные вопросы к экзамену:

1. Химическая промышленность мира (нефтехимия, производство минеральных удобрений, производство химволокна, синтетического каучука).
2. Лесная промышленность мира (производство пиломатериалов, целлюлозы, бумаги и картона).

3. Легкая промышленность мира (текстильная, швейная, кожевенно-обувная и меховая промышленность).
4. Сельское хозяйство мира («зеленая революция», развитие АПК).
5. Растениеводство (зерноводство, пшеница, рис, кукуруза).
6. Животноводство (скотоводство, свиноводство, птицеводство).
7. Транспорт мира (автомобильный, железнодорожный, морской водный).
8. Авиационный и трубопроводный транспорт.
9. Политическая карта Зарубежной Европы (Европейский Союз, страны НАТО, субрегионы Зарубежной Европы).
10. Природные условия и полезные ископаемые Зарубежной Европы (климат, поверхностные воды, почвы, лесные ресурсы, география полезных ископаемых).
11. Население Зарубежной Европы. Общая характеристика.
12. Общая характеристика хозяйства Зарубежной Европы (отрасли специализации).
13. Германия. Общая характеристика хозяйства.
14. Великобритания. Общая характеристика хозяйства.
15. Франция. Общая характеристика хозяйства.
16. Италия. Общая характеристика хозяйства.
17. Природные условия и полезные ископаемые Зарубежной Азии (климат, поверхностные воды, почвы, лесные ресурсы, география полезных ископаемых).
18. Население Зарубежной Азии. Общая характеристика.
19. Япония. Общая характеристика хозяйства.
20. Восточная Азия. Китай (общая характеристика хозяйства).
21. Южная Азия. Индия (общая характеристика хозяйства).
22. Юго-Западная Азия. Турция (общая характеристика хозяйства).
23. Центральная Азия. Общая характеристика хозяйства.
24. Новые индустриальные страны: Республика Корея, Сингапур, Тайвань.
25. Природные условия и полезные ископаемые Австралии и Океании (климат, поверхностные воды, почвы, лесные ресурсы, география полезных ископаемых).
26. Австралия. Общая характеристика хозяйства.
27. Политическая карта Латинской Америки.
28. Природные условия и полезные ископаемые Латинской Америки (климат, поверхностные воды, почвы, лесные ресурсы, география полезных ископаемых).
29. Мексика. Общая характеристика хозяйства.
30. Бразилия. Общая характеристика хозяйства.
31. Аргентина. Общая характеристика хозяйства.
32. Общие сведения, природные условия и полезные ископаемые США.
33. Население США.
34. США. Общая характеристика хозяйства.
35. Экономические районы США.
36. Канада. Общий обзор.
37. Природные условия и полезные ископаемые Африки (климат, поверхностные воды, почвы, лесные ресурсы, география полезных ископаемых).
38. Политическая карта Африки.
39. Население Африки.
40. Африка. Общая характеристика хозяйства.
41. Египет. Общая характеристика хозяйства.
42. Нигерия. Общая характеристика хозяйства.
43. ЮАР. Общая характеристика хозяйства.

44. Алжир. Общая характеристика хозяйства.

**6.2. Критерии оценивания компетенций:**

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Собеседование, доклад, тест, итоговое собеседование.	Полнота ответов; системность анализа информации; знание методов оценки качества туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; умение обеспечивать качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2.	ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.	Собеседование, доклад, тест, итоговое собеседование.	Системность анализа и глубина проработки информации; актуальность и обоснованность проекта; умение проектировать объекты туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной



				<p>аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p> <p>умение осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.</p>
--	--	--	--	--

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Горохов, С. А. Общая экономическая, социальная и политическая география: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «География», «Мировая экономика», направлению «Сервис и туризм» / С. А. Горохов, Н. Н. Роготень. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 978-5-238-02121-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81810.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Коломынцева, Е. Н. Физическая география: учебное пособие / Е. Н. Коломынцева. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 146 с. — ISBN 978-5-4486-0459-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79823.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

2. Сулейманова, Г. В. География: учебно-методическое пособие / Г. В. Сулейманова. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 240 с. — ISBN 978-5-7882-1685-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62160.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### 7.3. Интернет-ресурсы:

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### 7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

**8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

**9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

2020 г.

## **ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА**

**(2 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Куприна Л.Е. География туризма (2 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: География туризма (2 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «География туризма» содержит 3 модуля и включает следующие тематические разделы:

Модуль 1. География, 1 семестр.

Модуль 2. География туризма с основами географии, 2 семестр.

Модуль 3. Культурная география, 3 семестр.

## **Модуль 2. География туризма с основами картографии, 2 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Программа модуля «География туризма с основами картографии» ориентируется на: изучение географической специфики туристской деятельности, т.е. ее пространственных аспектов и размещения туристских объектов; использование географических карт, в частности – туристских, для установления закономерности размещения туристско-рекреационных ресурсов. Актуальность модуля заключается в необходимости наличия у студентов представлений о пространственном размещении туристских ресурсов, знаний и навыков в решении проблем, воздействующих на развитие туризма и формирование территориальных единиц туризма — зон, районов, центров.

Цель модуля – получение студентами теоретических знаний и приобретение навыков работы с географическими картами туристских ресурсов, изучения экономико-географических предпосылок формирования туристских регионов и центров, потоков.

Задачи модуля:

- выявление закономерностей образования туристских центров и зон;
- изучение географии культурно-познавательных, развлекательных и специализированных видов туризма;
- изучение территории по общегеографическим, тематическим картам;
- изучение территории по топографическим картам для проектирования туристских маршрутов; карты спортивного ориентирования в организации разных видов соревнований по спортивному ориентированию;
- выявление основных факторов их развития видов туризма;
- разработка туристского районирования при анализе карт туристского районирования, карт бонитировочных.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «География туризма с основами картографии» является частью дисциплины «География туризма», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «География туризма» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Знает специфику географических дисциплин и их значение в развитии туризма
	Умеет: анализировать туристско-рекреационные ресурсы и их роль в развитии туризма

ПК-2. Способен проектировать объекты туристской деятельности	Знает: специфику географии природы и хозяйства стран и регионов мира.
	Умеет: анализировать туристско-рекреационные ресурсы мира, прогнозировать туристскую деятельность в отдельных регионах мира, странах.

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			2
<b>Общая трудоемкость</b>	зач. ед.	4	4
	час	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100-балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:  
 100-91 баллов - оценка "отлично";  
 90-76 баллов - оценка "хорошо";  
 75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";  
 60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется

студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание модуля

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контакт ной работы
			Лекции	Практи ческие занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Основы географии туризма	18	3	6	5	0
2.	Введение в туристскую картографию. Карта – обзорно-знаковая система	18	2	6	0	0
3.	Изучение территории по общегеографическим, тематическим картам	18	2	6	0	0
4.	География активных видов туризма	18	2	6	0	0
5.	Изучение территории по топографическим картам для проектирования туристских маршрутов. Карты спортивного ориентирования	18	2	6	0	0
6.	География культурно-познавательных и развлекательных видов туризма	18	2	6	0	0
7.	География специализированных видов туризма	16	2	6	0	0
8.	Изучение территории по специализированным туристским картам	16	2	6	0	0
9.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
10.	Экзамен	2	0	0	0	2

	Итого за семестр (часов)	144	16	48	0	4
--	--------------------------	-----	----	----	---	---

## 4.2. Содержание модуля по темам

### Тема 1. «Основы географии туризма»

Туризм как отрасль. Туризм как многогранное явление. Основные понятия туризма. Развитие туризма в XIX- XX вв. Факторы, воздействующие на развитие туризма. Туристское районирование мира. Туристские регионы мира, выделяемые ЮНВТО. Научные подходы к туристскому районированию мира: Дмитриевского, Воскресенского, Александровой и др. Состояние международного туризма в регионах мира. Классификация и типология стран мира по особенностям развития международного туризма. Страны-доноры и страны-реципиенты. Страны Центра, Полупериферии и Периферии. Направленность основных туристских потоков.

### Практическое занятие №1

#### «Основы географии туризма»

Вопросы для обсуждения:

1. Туризм как многогранное явление.
2. Основные понятия туризма.
3. Тенденции развития международного туризма XX-XXI вв.
4. Факторы, воздействующие на развитие туризма.
5. Туристское районирование мира.
6. Туристские регионы мира, выделяемые ЮНВТО.
7. Научные подходы к туристскому районированию мира: Дмитриевского, Воскресенского, Александровой и др.
8. Состояние международного туризма в регионах мира.
9. Страны-доноры и страны-реципиенты Страны Центра, Полупериферии и Периферии
10. Направленность основных туристских потоков

Практическая работа:

1. Проанализировать современное состояние международного туризма в (регионе по выбору студента)
2. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте различные категории стран по особенностям развития международного туризма.

### Тема 2. «Введение в туристскую картографию. Карта – обзорно-знаковая система»

Географическая, туристская картография. Классификация географических карт. Туристские карты. Карта – обзорно-знаковая модель. Классификация географических карт: по масштабу и пространственному охвату, по содержанию (общегеографические, тематические, специальные). Математическая основа карт – геометрические законы построения и геометрические свойства картографического изображения. Элементы карты: масштаб, геодезическая основа и картографическая проекция. Классификация проекций по характеру искажений, по виду нормальной картографической сетки. Способы картографического изображения различных явлений

Способ значков или немасштабных знаков. Способы: линейных знаков, изолиний, качественного фона, локализованных диаграмм, точечный, ареалов, линий движения. Картодиаграммы и картограммы. Задачи, решаемые при изучении карт.

### Практическое занятие №2

#### «Введение в туристскую картографию. Карта – обзорно-знаковая система»

Вопросы для обсуждения:



1. Анализ содержания обзорных общегеографических и тематических карт.
  2. Классификация тематических карт.
  3. Знакомство с содержанием и принципами построения легенд тематических карт и составление их описания.
  4. Особенность содержания туристских карт.
  5. Классификация туристских карт.
  6. Математическая основа карт – геометрические законы построения и геометрические свойства картографического изображения.
  7. Элементы карты: масштаб, геодезическая основа и картографическая проекция.
  8. Классификация проекций по характеру искажений, по виду нормальной картографической сетки.
  10. Определение и описание способов изображения рельефа.
  11. Типы и формы рельефа.
- Практическая работа:
1. Диагностика базового уровня знаний и картографических умений у студентов (1 проверочная работа).
  2. Анализ содержания туристских карт.
  3. Знакомство с содержанием и принципами построения легенд туристских карт и составление их описания.
  3. Определение наиболее распространенных картографических проекций по виду сетки.
  4. Вычисление размеров искажения географических объектов на картах и внесение поправки в измеренные по картам величины.
  5. Определение способов изображения специальных явлений на тематических картах.
  6. Описание и составление таблицы по способам изображения специальных явлений на тематических картах.
  7. Вычерчивание профиля рельефа.
  8. Решение задач на определение абсолютных, относительных высот, крутизны склонов.

### **Тема 3. «Изучение территории по общегеографическим, тематическим картам»**

Обзорные общегеографические, тематические и топографические карты. Методика использования географических карт при изучении различных явлений, комплексное географическое изучение территории при анализе туристско-рекреационного потенциала региона.

#### **Практическое занятие №3**

#### **«Изучение территории по общегеографическим, тематическим картам»**

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация карт по масштабу и пространственному охвату.
  2. Классификация карт по содержанию. Группа общегеографических карт.
  3. Характеристика тематических карт, карты, входящие в эту группу.
  4. Особенности обзорных общегеографических карт.
  5. Важнейшие карты природы. Какую информацию можно получить при работе с этой группой тематических карт?
  6. Основные социально-экономические карты. Какую информацию можно получить при работе с этой группой тематических карт?
  7. Задачи, решаемые в процессе изучения географических карт.
  8. Правила и приемы работы с картами.
- Практическая работа:

1. Анализ карт атласа.
2. Изучение территории по общегеографическим, тематическим картам.

#### **Тема 4. «География активных видов туризма»**

География спортивного туризма. Ресурсы развития спортивного туризма. Виды спортивного туризма и центры их развития: водный; горный; альпинизм; спелеотуризм; пешеходный; дайвинг и др. География экологического туризма. Ресурсы развития экологического туризма. Виды экологического туризма и центры их развития. Опыт стран-лидеров по развитию экологического туризма: Канада, США, Германия, Коста-Рика, Танзания, Кения, ЮАР и др.

#### **Практическое занятие №4 «География активных видов туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Ресурсы развития спортивного туризма
2. Виды спортивного туризма и центры их развития: водный; горный; альпинизм; спелеотуризм; пешеходный; дайвинг и др.
3. Ресурсы развития экологического туризма.
4. Виды экологического туризма и центры их развития.
5. Опыт стран-лидеров по развитию экологического туризма.

Практическая работа:

1. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте центры международного спортивного туризма.
2. Проанализировать современное состояние и ресурсы развития спортивного туризма в (стране по выбору студента)
3. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте центры международного экологического туризма.
4. Проанализировать современное состояние и ресурсы развития экологического туризма в (стране по выбору студента)

#### **Тема 5. «Изучение территории по топографическим картам для проектирования туристских маршрутов. Карты спортивного ориентирования»**

Методика использования топографических карт при анализе туристско-рекреационного потенциала территории и проектировании туристских маршрутов. Карты спортивного ориентирования. Условные знаки карт спортивного ориентирования. Масштабы карт. Специальные условные знаки. Использование карт при организации разных видов соревнований по спортивному ориентированию.

#### **Практическое занятие №5**

#### **«Изучение территории по топографическим картам для проектирования туристских маршрутов. Карты спортивного ориентирования»**

Вопросы для обсуждения:

1. Система топографических условных знаков.
2. Масштабы топографических карт.
3. Использование топографических карт при анализе туристско-рекреационного потенциала территории, разработке проекта маршрута троп природы.
4. Система условных знаков. Масштабы карт.
5. Использование карты при составлении дистанции «экологического ориентирования» на местности

Практическая работа:

1. Измерение расстояний между объектами и длин прямых и извилистых линий.
2. Измерение по картам площадей участков.
3. Описание местности на участке топографической карты.
4. Измерение направлений и расстояний «по заданному направлению» на карте

спортивного ориентирования.

5. Сравнительный анализ карт. Сопоставление топографической карты и карты спортивного ориентирования.

### **Тема 6. «География культурно-познавательных и развлекательных видов туризма»**

География познавательного туризма. Ресурсы развития познавательного туризма. Центры развития познавательного туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки. География событийного туризма. Ресурсы развития событийного туризма. Виды событийного туризма и центры их развития: выставки, спортивные мероприятия, фестивали и т.п. География религиозного и этнографического туризма. Ресурсы развития религиозного и этнографического туризма. Центры развития религиозного и этнографического видов туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки.

#### **Практическое занятие №6**

##### **«География культурно-познавательных и развлекательных видов туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Ресурсы развития познавательного туризма.
2. Центры развития познавательного туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки.
3. Ресурсы развития событийного туризма
4. Виды событийного туризма и центры их развития: выставки, спортивные мероприятия, фестивали и т.п.
5. Ресурсы развития религиозного и этнографического туризма
6. Центры развития религиозного и этнографического видов туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки

Практическая работа:

1. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте центры международного познавательного туризма.
2. Проанализировать современное состояние и ресурсы развития познавательного туризма в (стране по выбору студента).
3. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте центры международного событийного туризма.
4. Проанализировать современное состояние и ресурсы развития событийного туризма в (стране по выбору студента)
5. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте центры международного религиозного и этнографического туризма.
6. Проанализировать современное состояние и ресурсы развития религиозного и этнографического туризма в ... (стране по выбору студента).

### **Тема 7. «География специализированных видов туризма»**

География лечебно-оздоровительного туризма. Ресурсы развития лечебно-оздоровительного туризма. Центры развития лечебно-оздоровительного туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки. Опыт стран-лидеров по развитию лечебно-оздоровительного туризма: Германия, Чехия, Италия, Япония, Венгрия и др. География пляжно-купального туризма. География делового туризма. Ресурсы развития делового туризма. Виды делового туризма. Центры развития делового туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки. Опыт стран-лидеров по развитию делового туризма: Германия, Франция, Сингапур, США и др.

#### **Практическое занятие №7**

##### **«География специализированных видов туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Ресурсы развития лечебно-оздоровительного туризма

2. Центры развития лечебно-оздоровительного туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки
3. Опыт стран-лидеров по развитию лечебно-оздоровительного туризма
4. География пляжно-купального туризма
5. Ресурсы развития делового туризма Виды делового туризма
6. Центры развития делового туризма в странах Европы, Азии, Америки, Африки
7. Опыт стран-лидеров по развитию делового туризма

Практическая работа:

1. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте центры международного лечебно-оздоровительного туризма.
2. Проанализировать современное состояние и ресурсы развития лечебно-оздоровительного туризма в (стране по выбору студента)
3. Используя лекционный материал, материал учебников отметить на контурной карте центры международного делового туризма.
4. Проанализировать современное состояние и ресурсы развития делового туризма в ... (стране по выбору студента)
5. Диагностика уровня знаний и картографических умений у студентов (Проверочная работа №2).

### **Тема 8. Изучение территории по специализированным туристским картам**

Методика использования туристских карт при анализе туристско-рекреационного потенциала территории.

Специализированные туристские карты: карты узкой тематики, фотокарты, карты-панорамы, оценочные карты, их использование в разных видах туризма, в экскурсионно-познавательной деятельности, изучение туристско-рекреационного потенциала.

### **Практическое занятие №8**

#### **«Изучение территории по специализированным туристским картам»**

Вопрос для обсуждения:

1. Использование туристских карт при анализе туристско-рекреационного потенциала территории.
2. Использование специализированных туристских карт (оценочных) при: анализе туристско-рекреационного потенциала территории.
3. Использование карт узкой тематики при планировании туристско-экскурсионных маршрутов

Практическая работа:

1. Разработка проекта туристского, экскурсионного маршрутов.
2. Описание местности (туристского центра) при использовании специализированных туристских карт (оценочных).

### **5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Виды СРС
1	Основы географии туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
2	Введение в туристскую картографию. Карта – обзорно-знаковая система	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы

3	Изучение территории по общегеографическим, тематическим картам	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
4	География активных видов туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
5	Изучение территории по топографическим картам для проектирования туристских маршрутов. Карты спортивного ориентирования	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6	География культурно-познавательных и развлекательных видов туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
7	География специализированных видов туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8	Изучение территории по специализированным туристским картам	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
9.	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
10.	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерные перечень вопросов к экзамену:

1. Особенности развития туризма в XX-XXI вв.
2. Факторы, определяющие развитие туризма в мире
3. Основные показатели туристской активности
4. География туристских потоков
5. Туристское районирование мира
6. Классификация и типология стран мира по особенностям развития международного туризма
7. Характеристика туристского региона мира ... (регион по выбору студентов)
8. География и центры международного спортивного туризма
9. География и центры международного экологического туризма
10. География и центры международного познавательного туризма
11. География и центры международного событийного туризма
12. География и центры международного религиозного туризма
13. География и центры международного этнографического туризма
14. География и центры международного лечебно-оздоровительного туризма
15. География и центры развития международного делового туризма
16. Определение понятия «картография». Географическая, туристская картография.
17. Карта – обзорно-знаковая модель. Классификация географических карт: по масштабу и пространственному охвату, по содержанию.
18. Общие туристские карты: обзорные, карты-схемы маршрутов, планы городов, туристские атласы городов.

19. Специализированные туристские карты: пропаганды и популяризации туризма, спортивного ориентирования, узкой специализации, фотокарты, оценочные карты (бонитировочные, карты связей, туристского районирования).

20. Содержание и принципы построения легенд туристских карт, и составление их описания.

21. Задачи, решаемые при изучении туристских карт.

22. Математическая основа карт: геометрические законы построения и геометрические свойства картографического изображения.

23. Элементы карты: масштаб, геодезическая основа и картографическая проекция.

24. Измерение расстояний между объектами и длин прямых и извилистых линий.

25. Измерение по картам площадей участков.

26. Классификация проекций по характеру искажений, по виду нормальной картографической сетки.

27. Способы картографического изображения: значков или немасштабных знаков.

28. Способы картографического изображения: линейных знаков, изолиний, качественного фона, локализованных диаграмм, точечный, ареалов, линий движения.

29. Способ картодиаграммы и картограммы.

30. Способы изображения рельефа: изолиний, перспективные рисунки, штрихи крутизны, теневые штрихи, отмывки, способ горизонталей.

31. Построение профиля рельефа и его применение.

32. Использование географических карт при изучении различных явлений (обзорные общегеографические и тематические карты).

33. Комплексное географическое изучение территории при анализе туристско-рекреационного потенциала региона.

34. Использование топографических карт при анализе туристско-рекреационного потенциала территории.

35. Использование туристских карт при разработке проекта туристского, экскурсионного маршрутов.

36. Использование географических карт при разработке проекта маршрута учебной экологической тропы и других видов троп природы.

37. Условные знаки карт спортивного ориентирования. Сходство и различие карты спортивного ориентирования и топографической карты.

38. Использование карт спортивного ориентирования при организации разных видов соревнований.

39. Измерение направлений и расстояний «по заданному направлению» на карте спортивного ориентирования.

40. Методика создания туристской карты страны, региона, города и др. карт различных по охвату территории и назначению.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Собеседование, практическая работа, тест, итоговое собеседование	Системность анализа и глубина проработки информации; актуальность и обоснованность проекта; умение осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в

	профессиональной деятельности.	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.		том числе с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов; умение формировать каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2.	ПК-2. Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия.  ПК-2.2. Рассчитывает качественные и количественные показатели проекта, эффективность проекта.	Собеседование, практическая работа, тест, итоговое собеседование	Системность анализа и глубина проработки информации; актуальность и обоснованность проекта; умение осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в том числе с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов; умение формировать каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Ердавлетов, С. Р. География международного туризма: учебное пособие для изучения курса «География международного туризма» / С. Р. Ердавлетов, Ж. Н. Алиева. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2013. — 273 с. — ISBN 978-601-247-971-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/59770.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Погодина, В. Л. География туризма: учебник / В. Л. Погодина, И. Г. Филиппова; под ред. Е. И. Богданова. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 256 с. — (Высшее образование:

Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/956609> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Картография и ГИС: учеб. пособие / В.П. Раклов. — 3-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 215 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1022695> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Куприна, Лидия Ефимовна. Туристская картография: [практикум для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки: 43.03.02 - "Туризм" / Л. Е. Куприна; М-во образования и науки РФ, Тюм. гос ун-т, Ин-т наук о Земле. — Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2017. — 2-Лицензионный договор № 567/2017-12-01. — Доступ по паролю из сети Интернет (чтение). — <URL: [https://library.utmn.ru/dl/PPS/Kuprina\\_567\\_Praktikum\\_2017.pdf](https://library.utmn.ru/dl/PPS/Kuprina_567_Praktikum_2017.pdf)>. (дата обращения: 16.05.2020)

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин



2020

## ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА

(3 семестр)

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Ткачев А.А., Рыбалова Т.В. География туризма (3 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: География туризма (3 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «География туризма» содержит 3 модуля и включает следующие тематические разделы:

Модуль 1. География, 1 семестр.

Модуль 2. География туризма с основами географии, 2 семестр.

Модуль 3. Культурная география, 3 семестр.

### **Модуль 3. Культурная география, 3 семестр**

#### **1. Пояснительная записка**

Данный модуль направлен на формирование у студентов целостного представления о формировании и развитии мировых цивилизаций, их наследии и использовании его в туристической деятельности. Анализ культурных ландшафтов различных исторически сложившихся человеческих коллективов позволит понять ключевые факторы, влияющие на развитие общества, адаптацию к различным природно-географическим условиям и ценность создаваемой ими материальной и духовной культуры.

Актуальность модуля «Культурная география» обусловлена важностью изучения этой дисциплины, как целостной системы в туристской деятельности.

Цель модуля – формирование системных знаний в области мировой истории и культурной географии.

Основные задачи модуля:

- сформировать целостное представление о культурной географии;
- познакомить с концепцией культурного ландшафта;
- проанализировать основные типы культурных ландшафтов, используемых в туристской деятельности;
- показать историко-культурное многообразие наследия мировых цивилизаций;
- сформировать понимание принципов исторического развития государств;
- познакомить с культурно-географическими образами регионов и стран мира;
- продемонстрировать международный опыт использования ландшафтов в туристской деятельности.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Культурная география» является частью дисциплины «География туризма», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «География туризма» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: географическое и культурно-историческое значение территорий, мировые цивилизации, их культурно-географические образы и культурные ландшафты России и мира для проектирования качественного турпродукта и оказания туристских услуг
	Уметь: выявлять культурные ландшафты территорий, формировать культурно-

	географические образы России и мира, применять знания в туристской деятельности при проектировании качественного турпродукта и оказания туристских услуг
ПК-2: Способен проектировать объекты туристской деятельности	Знать: основные понятия и категории культурной географии; принципы развития исторического процесса; ключевые мировые цивилизации, их историю и историко-культурное наследие; мировоззренческие и социокультурные основания цивилизаций; свойства, структуру и границы культурного ландшафта; классификации культурных ландшафтов; возможности и ограничения использования культурных ландшафтов в туристской деятельности
	Уметь: свободно ориентироваться по географическим картам; определять местоположение, территории основных мировых цивилизаций; давать характеристику отдельным категориям культуры и историко-культурного наследия; определять типы цивилизаций, цивилизационные модели, уровни, ценности, проблемы, перспективы того или иного человеческого сообщества, его части; оценивать последствия вовлечения культурных ландшафтов в туристскую деятельность; аргументировать свою точку зрения на основе комплекса эколого-географических знаний; применять полученные знания для проектирования туристского продукта

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			3
<b>Общая трудоемкость</b>	зач. ед.	4	4
	час	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контакт ной работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1	Культура и цивилизация. Древнеиндийская цивилизации	8	2	2	0	0

2	Древняя Греция - колыбель европейской цивилизации	8	0	2	0	0
3	У истоков цивилизации. Культура Возрождения и эпоха Просвещения	8	2	2	0	0
4	Истоки индустриальной цивилизации	8	0	2	0	0
5	Древнейшие и античные цивилизации мира. Американская цивилизация	8	2	2	0	0
6	Россия и ее место в мире	8	0	2	0	0
7	Мир варварства и средневековые цивилизации. Мусульманский мир	8	2	2	0	0
8	Утопии и антиутопии	8	0	4	0	0
9	Модель города	8	0	6	0	0
10	Культурная география как научное направление.	8	2	2	0	0
11	Культурный ландшафт	8	0	2	0	0
12	Типология культурных ландшафтов	10	2	2	0	0
13	Культурно-ландшафтное районирование. Культурные ландшафты России	10	2	2	0	0
14	Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Европейской России	8	0	4	0	0
15	Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Азиатской России	8	0	4	0	0
16	Культурные ландшафты мира: Европа, Азия. Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Северной и Южной Америки	8	2	4	0	0
17	Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Африки и Австралии	8	0	4	0	0
18	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
19	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	144	16	48	0	4

## **4.2. Содержание модуля по темам**

### **Тема 1. «Культура и цивилизация»**

Предмет и задачи курса. Рассматривается культура и ее основные виды: духовная, материальная, художественная. Историческая периодизация культуры. Начало изучения феномена цивилизации. Эпоха просвещения. Взаимосвязь географии и культуры. Изучение понятия «цивилизации». Признаки цивилизации. Теории происхождения цивилизации. Соотношение культуры и цивилизации.

#### **Практическое занятие №1.**

##### **«Древнеиндийская цивилизация»**

Вопросы для обсуждения:

1. Пространство, население: арии и дравиды, тюркские вторжения, общая хронология.
2. Государство Индии (махараджа, мантрипаришад, мантрины) и общинное самоуправление (самити).
3. Социальная структура: варны (брахманы, кшатрии, вайшьи, шудры), касты.
4. Особенности семьи и брака (анулома, пратилома). Трактат «Ватьсьяна кама сутра».
5. Литература Индии: Веды и Упанишады, Рамаяна и Махабхарата, произведения Калидаса.
6. Экономика и понятие собственности (белая, черная, пестрая, агама, праман).
7. Достижения материальной культуры. Архитектура.
8. Образование, науки. Буддизм.

#### **Практическое занятие №2**

##### **«Древняя Греция - колыбель европейской цивилизации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Физико-географическая характеристика Балканского полуострова.
2. Греческий полис как основа организации и управления территории.
3. Быт и нравы эллинов. Рождение будущей европейской цивилизации.
4. Древнегреческая религия и мифология.
5. Письменность и книги. Школа и обучение. Научные знания.
6. Эллинская литература и философия. «Государство» Платона.
7. Эллинское искусство (музыка, архитектура и строительство, изобразительное искусство, театр и драматургия).

### **Тема 2. «У истоков цивилизации»**

Особенности антропосоциогенеза. Эволюционизм. Дарвинизм. Трудовая теория. Гоминидная триада. Человек на ранних стадиях формирования. География расселения предков человека. Древнее искусство. Система трех веков. Мир вещей: развитие материальной культуры в древности. Менталитет и духовная культура. Древнейшие формы религии. Товарообмен. Вождество и культ вождя. Предыстория города. Протогорода древности. Понятие и признаки города. Система городов как каркас территории.

#### **Практическое занятие №3**

##### **«Культура Возрождения и эпоха Просвещения»**

Вопросы для обсуждения:

1. Европа в XIV-XVI вв.: территория, природа, государства.
2. Религия и церковь эпохи Возрождения. Быт и нравы людей эпохи Ренессанса.

3. Гуманистические книги и библиотеки. Школа и обучение. Научные знания. Гуманистическая литература эпохи Возрождения.
4. Искусство Возрождения (театр и драматургия, музыка, архитектура и строительство, изобразительное искусство).
5. Европа в XVIII-XIX вв.: территория, природа и ресурсы, государства.
6. Религия и церковь эпохи Просвещения. Быт и нравы людей эпохи Просвещения.
7. Теория разделения властей. Теория общественного договора. Просветительская доктрина естественных прав.
8. Искусство Возрождения (театр и драматургия, музыка, архитектура и строительство, изобразительное искусство)

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Истоки индустриальной цивилизации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие индустриальной цивилизации, пространственно-временная характеристика.
2. Факторы становления индустриальной цивилизации.
3. Возрождение, принципы ренессансного миропонимания (антропоцентризм, индивидуализм, гуманизм и др.).
4. «Встреча миров», или «Великие географические открытия», их последствия для «Старого» и «Нового» света.
5. Реформация, ее важнейшие принципы; лютеранство, цвинглианство, кальвинизм, англиканство.
6. «Революция в естествознании»; открытие макромира (Н. Коперник, И. Кеплер, Г. Галилей), открытие микромира (М. Мальпиги, Р. Гук, Ю. Свамендарм).
7. Генезис капитализма и его исследователи.

##### **Тема 3. «Древнейшие и античные цивилизации мира»**

Причины появления первых цивилизаций. Роль рек в становлении цивилизаций. Восточный тип цивилизационного развития. Древнеегипетская цивилизация. Древние цивилизации Ближнего Востока. Индийская цивилизация. Китайская цивилизация.

Античная цивилизация. Средиземноморье – колыбель европейской цивилизации. Минойская цивилизация о. Крит. Цивилизация Древней Греции. Эллинистический период развития древнегреческой цивилизации. Цивилизация этрусков. Цивилизация Древнего Рима. Возникновение христианства.

#### **Практическое занятие №5**

##### **«Американская цивилизации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Цивилизации Доколумбовой Америки (ольмеки, майя, инки, ацтеки).
2. Открытие и заселение Америки европейцами. Миграция.
3. Страны, территории, города, население.
4. Освоение «Дикого Запада»: территории, города, освоение пространства, выдающиеся личности.
5. Противостояние Юга и Севера: Civil war.
6. Американское право.
7. Обучение: школы и университеты. Научные знания. Книги и библиотеки. Газеты и журналы. Литература.
8. Роль в мировой культуре и искусстве.

#### **Практическое занятие №6**

##### **«Россия и ее место в мире»**



Вопросы для обсуждения:

1. Территория, ресурсы, физико-географическое положение.
2. Особый путь развития – между Востоком и Западом.
3. Православие как основа российской культуры.
4. Население: формирование, менталитет и традиции.
5. Экономика и технологии: история и современное состояние.
6. Архитектурные и культурные достижения.
7. Россия: традиции и новации в современной мировой культуре.
8. Чем мы можем гордиться в нашей стране?

#### **Тема 4. «Мир варварства и средневековые цивилизации Запада и Востока»**

Гибель античной цивилизации. Варварские племена на карте Европы. «Темные века» в истории Европы. Родоплеменная структура варварства. Организация власти у варваров. Религия, мифология и культура варварских племен. Христианизация.

Византийская цивилизация. Цивилизация средневекового Запада. Христианство как духовное основание цивилизации средневекового Запада. Цивилизации средневекового Востока. Культура восточных цивилизаций. Противостояние Запад – Восток. Человек эпохи средневековья.

#### **Практическое занятие №7**

##### **«Мусульманский мир»**

Вопросы для обсуждения:

1. Распространение в Евразии и Африке. Население и демографический взрыв. Хронология.
2. Потестарная организация (халифат, имамат, эмират). Центральное и провинциальное управление. Шариат.
3. Социальная структура (муслим и кафир, гяуры, зиммийяметы).
4. Экономическая система. Собственность (савафи, вакф, икта, мульк). Налоги (закят, джизья, харадж, девширме).
5. Достижения материальной культуры: изобретение булата, открытия в алхимии, получение алкоголя.
6. Образование и науки. Развитие математики, астрономии, картографии.
7. Ислам (шиизм, суннизм, хариджизм). Принципы шариата.
8. Исламский мир современности: территория, культура, особенности.

#### **Практическое занятие №8**

##### **«Утопии и антиутопии»**

Вопросы для обсуждения:

1. Новый город как фундамент утопический произведений.
2. Рождение утопических произведения. Томас Мор «Утопия» 1516; Томмазо Кампанелла «Город Солнца» 1602.
3. Идеальный мир будущего. Фрэнсис Бэкон «Новая Атлантида» 1627; Луи-Себастьян Мерсье «Год 2440» 1770.
4. Социалистические утопии Уильяма Морриса «Вести ниоткуда, или эпоха спокойствия» 1890 и Герберта Уэллса «Люди как боги» 1923.
5. XX век: век антиутопий. Олдос Хаксли «О дивный Новый мир» 1932; Джордж Оруэлл «Скотный двор» 1945, «1984» 1949; Уильям Голдинг «Повелитель мух» 1954; Аркадий и Борис Стругацкие «Трудно быть богом» 1963, «Улитка на склоне» 1966; Курт Воннегут «Колыбель для кошки» 1963; Рэй Брэдбери «451° по Фаренгейту» 1966; Татьяна Толстая «Кысь» 2000; Кадзуо Исигуро «Не отпускай меня» 2005; Нинни Хольмквист «Биологический материал» 2006 и др.

6. Мусульманский мир и антиутопии. Андрей Волос «Маскавская Мекка» 2003; Елена Чудинова «Мечеть Парижской Богоматери» 2005. Мишель Уэльбек «Покорность» 2015;

7. Антиутопии в современной массовой культуре: творчество Сергея Лукьяненко, Сюзен Коллинз, Джеймса Дешнера. Антиутопии в киноиндустрии.

Задание: подготовить конспект одного источника

### **Практическое занятие №9**

#### **«Модель города»**

Защита проекта, подготовленного по следующей модели:

#### **Проект «Модель города»**

**Задача:** Разработка модели типичного города с учетом принципов исторического развития. Конкретный регион и исторический период выбирается студентом по согласованию с преподавателем.

**Пример:** полис Древней Греции, город индейских государств майя/инков, варварский бург эпохи Раннего Средневековья, Острог времен «Сибирского взятия», городок времен освоения Дикого Запада США и т.п.

*Текстовая часть:*

**Шаг 1.** Изучить ландшафтно-климатическое состояние выбранного региона в конкретный исторический период. Объяснить, как природные особенности региона влияли на градостроительство. Использовать научную литературу, с указанием ссылок на используемые источники и исследования.

**Шаг 2.** Охарактеризовать особенности градостроительства, организации пространства, архитектуры, ключевых построек выбранного региона и времени. Выделить ключевые элементы. Использовать научную литературу, с указанием ссылок на используемые источники и исследования.

*Графическо-презентационная часть:*

**Шаг 3.** Составить интерактивную/анимированную карту/план города (допускается создание статичного плана, но эстетично и ярко оформленного визуально; допускается создание реальной объемной модели города) на которой обозначаются улицы, кварталы, рынки, особые постройки, каналы, системы фортификации, растения (например, парки) и другие ключевые элементы инфраструктуры, выделенные во втором пункте исследования. Допускается создание анимации. НЕ ДОПУСКАЕТСЯ копирование существующих ранее городов и их инфраструктуры/архитектуры. Необходимо создание собственного авторского собирательного образа города.

**Шаг 4.** Представление. Рассказать о созданной модели города. Объяснить, как и почему города в определенном регионе и на определенном историческом этапе возникали, почему выделенные ключевые особенности были значимы для населения, почему город строился именно таким, какие были возможны отклонения/допуски от сконструированной вами модели. Как человек адаптировался к этим городским условиям. Какими были дальнейшие трансформации и историческая судьба городов такого типа. Создание презентационного ряда по теме исследования.

#### **Тема 5. «Культурная география как научное направление. Культурный ландшафт»**

Культурная география и ее место в современной системе наук. Предмет изучения. Цели и основные задачи курса. Объекты исследования в культурной географии. История культурной географии. Культурный ландшафт: сущность понятия. Культурный ландшафт как трансформация природного ландшафта. Культурный ландшафт – элементы культуры на природной основе. Культурный ландшафт – природно-культурное наследие. Структура культурного ландшафта: природные и антропогенные объекты. Свойства культурного ландшафта. Топологическая организация культурного ландшафта. Факторы

топологической организации культурного ландшафта. Топос. Топоним. Полиландшафтные и моноландшафтные топосы. Устойчивость топоса. Типология топосов. Теоретические и методологические основы изучения культурного ландшафта. Охрана культурных ландшафтов. Статус культурного ландшафта в документах ЮНЕСКО.

### **Практическое занятие №10**

#### **«Культурная география как научное направление»**

Вопросы для обсуждения:

1. Культурная география и ее место в современной системе наук.
2. Цели и основные задачи культурной географии.
3. Объект и предмет исследования в культурной географии.
4. История культурной географии.
5. Связь культурной географии с другими науками.

### **Практическое занятие №11**

#### **«Культурный ландшафт»**

Вопросы для обсуждения:

1. Культурный ландшафт: сущность понятия.
2. Структура культурного ландшафта.
3. Свойства культурного ландшафта.
4. Топологическая организация культурного ландшафта.
5. Топос. Типология топосов.
6. Теоретические, методологические основы изучения культурного ландшафта.
7. Охрана культурных ландшафтов. Статус культурного ландшафта в документах ЮНЕСКО.

### **Тема 6. «Типология культурных ландшафтов. Культурно-ландшафтное районирование»**

Типология культурных ландшафтов в зависимости от носителей ценной информации. Типология культурных ландшафтов по степени их жизнеспособности и преобразованности исходного природного ландшафта. Типология культурных ландшафтов по выполняемым ими функциям. Типология культурных ландшафтов по их принадлежности к типам культур.

Культурно-ландшафтное районирование. Принципы и критерии культурно-географического районирования. Единицы культурно-географического районирования. Таксоны культурно-географического пространства: культурный объект, культурно-географический очаг, культурно-географический центр, культурно-географический район, культурно-географо-исторические районы Земли (цивилизации). Структура культурно-географического района: ядро, периферия, переходные зоны. Типы культурно-географических районов: формальный, функциональный, обыденные, реликтовые. Культурно-географическое районирование России.

### **Практическое занятие №12**

#### **«Типология культурных ландшафтов»**

Вопросы для обсуждения:

1. Типология культурных ландшафтов в зависимости от носителей ценной информации.
2. Типология культурных ландшафтов по степени их жизнеспособности и преобразованности исходного природного ландшафта.
3. Типология культурных ландшафтов по выполняемым ими функциям.
4. Типология культурных ландшафтов по их принадлежности к типам культур.

Практическая работа (задания):

1. Составьте логические схемы всех типологий культурных ландшафтов.
2. Заполните таблицу: Тип культурного ландшафта Характерные черты Факторы формирования Примеры Возможности использования в туристской деятельности в настоящее время будущем.

### **Практическое занятие №13**

#### **«Культурно-ландшафтное районирование»**

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы и критерии культурно-географического районирования.
2. Единицы культурно-географического районирования.
3. Таксоны культурно-географического пространства.
4. Структура культурно-географического района.
5. Типы культурно-географических районов.
6. Культурно-географическое районирование России.

#### **Тема 7. «Культурные ландшафты России»**

Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Европейской России Основные типы культурных ландшафтов России и их географическое размещение. Археологические памятники, памятники и памятные места политической и военной истории, памятники производственно-технической деятельности, памятники искусства и архитектуры, памятные места жизни и деятельности выдающихся людей, культурно исторические территории, традиционная культура как элементы культурных ландшафтов России.

Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Азиатской России Основные типы культурных ландшафтов России и их географическое размещение. Археологические памятники, памятники и памятные места политической и военной истории, памятники производственно-технической деятельности, памятники искусства и архитектуры, памятные места жизни и деятельности выдающихся людей, культурно исторические территории, традиционная культура как элементы культурных ландшафтов России.

### **Практическое занятие №14**

#### **«Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Европейской России»**

Практическая работа (задания):

1. Сформируйте культурно-ландшафтный образ одного из регионов Европейской части России (по выбору).
2. Проведите инвентаризацию культурных ландшафтов этого региона.
3. Предложите комплекс мер по оптимизации использования культурных ландшафтов территории в туристских целях. Приведите экономическое обоснование эффективности предложенных мер.
4. Основываясь на ранее полученных результатах, предложите проект туристского бренда территории (описательно и графически). Аргументируйте свою точку зрения.

### **Практическое занятие №15**

#### **«Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Азиатской России»**

Практическая работа (задания):

1. Сформируйте культурно-ландшафтный образ одного из регионов Азиатской части России (по выбору).
2. Проведите инвентаризацию культурных ландшафтов этого региона.

3. Предложите комплекс мер по оптимизации использования культурных ландшафтов территории в туристских целях. Приведите экономическое обоснование эффективности предложенных мер.

4. Основываясь на ранее полученных результатах, предложите проект туристского бренда территории (описательно и графически). Аргументируйте свою точку зрения.

### **Тема 8. «Культурные ландшафты мира: Европа, Азия»**

Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Европы  
Основные типы культурных ландшафтов стран Европы и их географическое размещение. Археологические памятники, памятники и памятные места политической и военной истории, памятники производственно-технической деятельности, памятники искусства и архитектуры, памятные места жизни и деятельности выдающихся людей, культурно-исторические территории, традиционная культура как элементы культурных ландшафтов регионов.

Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Азии  
Основные типы культурных ландшафтов стран Азии и их географическое размещение. Археологические памятники, памятники и памятные места политической и военной истории, памятники производственно-технической деятельности, памятники искусства и архитектуры, памятные места жизни и деятельности выдающихся людей, культурно-исторические территории, традиционная культура как элементы культурных ландшафтов регионов.

### **Практическое занятие №16**

#### **«Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Северной и Южной Америки»**

Презентация - доклад на тему:

Культурные ландшафты ... (страна по выбору студентов): США, Канада, Мексика, Бразилия, Аргентина, Перу, Чили и др.

### **Практическое занятие №17**

#### **«Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Африки и Австралии»**

Презентация-доклад на тему: Культурные ландшафты ... (страна по выбору студентов): Египет, Танзания, Эфиопия, ЮАР, Австралия, Новая Зеландия и др.

Тестирование

Примеры тестовых заданий:

1. Предметом исследования культурной географии является:

- 1) культурные различия между регионами Земли
- 2) особенности быта и культуры национальных меньшинств и успехов в области национально-культурного строительства
- 3) конкретно-исторические срезы «актуальной культуры»
- 4) географическая картина мира, точнее множество национальных и региональных географических картин мира
- 5) верны 1 и 4

6) все ответы верны

2. Основоположником современной культурной географии является:

- 1) К. Зауэр
- 2) Ш. Монтестье
- 3) А Гумбольд
- 4) В. Калужков

3. Являются ли культурные различия между регионами предметом изучения культурной географии:

- 1) Да
- 2) Нет

4. Коми, Удмуртия, Татарстан, Башкирия, Чувашия, Башкирия, Мордовия, Марий-Эл – культурно- ландшафтные районы, входящие в культурно-ландшафтную область:

- 1) Многонациональная Северная Евразия
- 2) Многонациональная Южная Сибирь
- 3) Многонациональная Поволжско-Уральская область
- 4) Многонациональный Северный Кавказ

5. Страна гор и озер, родина венского вальса и оперы, Шуберт, Штраус, Моцарт, дворец Шёнбрунн, ландшафт Зальцкаммергут – это элементы культурно-географического образа:

- 1) Германии
- 2) Австрии
- 3) Чехии
- 4) Польши

6. В структуре культурной географии В. Калуцков выделяет 4 основных направления. Перечислите их.

- 1) Теория и методология культурной географии,
- 2) Общественная культурная география,
- 3) Территориальная культурная география
- 4) География искусства

7. Автором понятия «культурный ландшафт» является:

- 1) Отто Шлютер
- 2) Карл Зауэр
- 3) Фернан Бродель

8. Культурная география – направление..... географии:

- 1) Исторической
- 2) Сакральной
- 3) Социально- экономической
- 4) Физической

9. Укажите тип культурного ландшафта, не относящийся к типологии культурных ландшафтов по выполняемым функциям:

- 1) Сельский
- 2) Селитебный
- 3) Рекреационный
- 4) Исторический индустриальный
- 5) Усадебный

10. Укажите тип культурного ландшафта, не относящийся к типологии культурных ландшафтов по и принадлежности к типам культур:

- 1) Усадебный
- 2) Дворцово-парковый
- 3) Монастырский
- 4) Горнозаводской
- 5) Заповедный

**5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Виды СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Древнеиндийская цивилизации	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
2	Древняя Греция - колыбель европейской цивилизации	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
3	Культура Возрождения и эпоха Просвещения	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
4	Истоки индустриальной цивилизации	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
5	Американская цивилизация	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
6	Россия и ее место в мире	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
7	Мусульманский мир	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
8	Утопии и антиутопии	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
9	Модель города	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций, Проект
10	Культурная география как научное направление.	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
11	Культурный ландшафт	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
12	Типология культурных ландшафтов	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
13	Культурно-ландшафтное районирование	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
14	Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Европейской России	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
15	Культурные ландшафты и культурно-географические образы регионов Азиатской России	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций

16	Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Северной и Южной Америки	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
17	Культурные ландшафты и культурно-географические образы стран Африки и Австралии	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций Тестирование
18	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
19	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Вопросы к экзамену:

1. Подходы к цивилизационным проблемам и методика их изучения.
2. Сравнительная характеристика основных типов цивилизаций.
3. Значение неолитической революции.
4. Цивилизация Месопотамии.
5. Цивилизация Древнего Египта.
6. Цивилизация Древней Индии.
7. Цивилизация Древнего Китая.
8. Минойская цивилизация.
9. Цивилизация Древней Греции.
10. Цивилизация Древнего Рима.
11. Цивилизация Византии.
12. Европейская цивилизация эпохи средневековья.
13. Восточные цивилизации эпохи средневековья.
14. Цивилизация мусульманского Востока.
15. Европейская цивилизация Нового времени.
16. Индустриальная цивилизация.
17. Постиндустриальная цивилизация.
18. Русская цивилизация в феодальную эпоху.
19. Становление Российской индустриальной цивилизации.
20. Становление Советской цивилизации.
21. Становление Американской цивилизации.
22. Человек в условиях глобального мира.
23. Цивилизационные проблемы современности.
24. Культурная география как современное научное направление.
25. История культурной географии.
26. «Отраслевое» деление культурной географии.
27. Методы в культурной географии.
28. Элементы культурно-географического исследования.
29. Основные подходы культурной географии.
30. Критерии комплексного многоуровневого культурно-географического районирования.
31. Таксоны культурно-географического пространства.
32. Структура культурно-географического района.
33. Типы культурно-географических районов.
34. Культурно-ландшафтное районирование.



35. Культурный ландшафт: сущность понятия, структура, свойства.
36. Виды исследования культурного ландшафта.
37. Типы культурного ландшафта.
38. Типы естественно сформировавшегося ландшафта.
39. Типы ассоциативного ландшафта.
40. Статус культурного ландшафта в документах ЮНЕСКО.
41. Критерии ценности культурного ландшафта как объекта Всемирного наследия.
42. Перспективы развития культурных ландшафтов Земли.
43. Стратегия защиты культурно-природных ландшафтов Земли.
44. Основные типы культурных ландшафтов России и их географическое размещение.
45. Культурно-географические образы регионов России.
46. Основные типы культурных ландшафтов стран Европы и Северной Америки и их географическое размещение.
47. Культурно-географические образы стран Северной и Южной Америки.
48. Основные типы культурных ландшафтов стран Азии и их географическое размещение.
49. Культурно-географические образы стран Азии.
50. Основные типы культурных ландшафтов стран Африки и их географическое размещение.
51. Культурно-географические образы стран Африки.
52. Основные типы культурных ландшафтов и культурно-географические образы регионов Австралии.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотносимые с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Собеседование, письменные конспекты источников, проект, тест, практические работы, доклад, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия вопроса в конспектах; грамотное использование и отбор материалов

				<p>при подготовке проекта и практических работ по культурным ландшафтам территорий, культурным особенностям стран и их отражения в оказании услуг. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
2	<p>ПК-2: Способен проектировать объекты туристской деятельности</p>	<p>ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность</p>	<p>Собеседование, письменные конспекты источников, проект, тест, практические работы, доклад, итоговое собеседование.</p>	<p>Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия вопроса в конспектах; грамотное использование и отбор материалов при подготовке проекта и практических работ по культурным ландшафтам территорий Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля**

### **7.1. Основная литература:**

1. География туризма: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Туризм" / ред. Ю. А. Александрова. — 3-е изд., испр. — Электрон. текстовые дан. — Москва: КноРус, 2015. — (Бакалавриат). — Электронная копия учебника. — 2-Лицензионный договор № 2т/522-14/2014-12-11. — Загл. с титул. экрана. — URL : [https://library.utmn.ru/dl/IDO/География\\_туризма\\_Александрова.pdf](https://library.utmn.ru/dl/IDO/География_туризма_Александрова.pdf). - (дата обращения: 12.05.2020). - Доступ по паролю из сети Интернет (чтение)

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Трегубов, О.В. Ландшафтоведение: учебное пособие / О.В. Трегубов, В.П. Попиков, А.Б. Ахтырцев. — Воронеж: ВГЛУ, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5-7994-0775-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/102267> (10.05.2020).

2 Ландшафты культуры. Славянский мир / И. И. Свирида, Л. Н. Виноградова, Г. Д. Гачев [и др.]; под редакцией И. И. Свирида. — М.: Прогресс-Традиция, 2007. — 352 с. — ISBN 5-89826-285-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21507> (дата обращения: 12.05.2020)

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант»

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

## **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

*В.Ю. Хорошавин* 2020 г.

**МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Лось М.А. Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии. Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте ТюмГУ: Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

## **1. Пояснительная записка**

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии» содержит 3 тематических (семестровых) модулей и включает следующие разделы:

Модуль 1. Менеджмент в туризме (6 семестр);

Модуль 2: Маркетинг в туристской индустрии (7 семестр);

Модуль 3. Маркетинг в туристской индустрии (реклама, технологии продаж) (8 семестр).

Программа дисциплины «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии» направлена на формирование знаний, навыков и умений в области менеджмента, маркетинга и рекламы в сфере туризма в соответствии с требованиями современной рыночной экономики. Актуальность дисциплины заключается в необходимости наличия у студентов комплексных знаний и навыков в сфере менеджмента и маркетинга, организации процесса управления на предприятиях туристской индустрии и организации процесса продвижения турпродукта на рынок.

Цель курса – получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков принятия решений в области менеджмента, маркетинга и рекламы в сфере туризма в соответствии с требованиями современной рыночной экономики.

Основными задачами курса является освоение студентами:

- сущности менеджмента и роли менеджеров в функционировании и развитии предприятий сферы туризма;
- систем, принципов и методов управления организациями, сущности и состава функций менеджмента;
- процесса разработки целей и стратегии туристского предприятия;
- роли информации и коммуникаций в управлении организацией;
- сущность и методы управления качеством на предприятиях сервиса и туризма;
- понятийного аппарата, категорий и принципов маркетинга и рекламы;
- содержания и структуры процессов маркетинговой деятельности предприятий сферы туризма.
- содержания и структуры процессов рекламной деятельности предприятий сферы туризма;
- рекламных технологий и навыков их применения в практической деятельности предприятий сферы туризма;
- техники и технологии продаж на туристском предприятии.

### **1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии» входит в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Данная дисциплина предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, а именно по таким дисциплинам как «Организация туристской деятельности», «Предпринимательство в туристской индустрии», «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства», «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных работ, прохождения практик и написания выпускной квалификационной работы.

### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.	<p>Знает: основы управления предприятием туризма, его маркетинговой и рекламной деятельностью; принципы, функции и методы управления предприятием туризма его маркетинговой и рекламной деятельностью.</p> <p>Умеет: применять знания в сфере управления предприятием туризма его маркетинговой и рекламной деятельностью на практике; использовать принципы, функции и методы управления предприятием туризма его маркетинговой и рекламной деятельностью.</p>
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	<p>Знает: основы организации деятельности туристского предприятия, управления его маркетинговой и рекламной деятельностью; процесс управления туристским предприятием; процесс планирования маркетинговой и рекламной деятельности туристского предприятия; основы управления и методы оценки качеством услуг туристского предприятия.</p> <p>Умеет: организовывать деятельность туристского предприятия, процесс управления туристским предприятием его маркетинговой и рекламной деятельностью; планировать маркетинговую и рекламную деятельность туристского предприятия; управлять и оценивать качество услуг туристского предприятия.</p>
ОПК-4 - Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта.	<p>Знает: основы организации работы исполнителей для проведения исследований рынка туризма, продвижения услуг туристского предприятия на рынок, реализации туристского продукта потребителям.</p> <p>Умеет: организовывать работу исполнителей для проведения исследований рынка туризма, продвижения услуг туристского предприятия на рынок, реализации туристского продукта потребителям.</p>
ПК-1 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности.	<p>Знает: основы менеджмента и управления персоналом предприятия туристской индустрии; принципы принятия решений в организации туристской деятельности; особенности организации управления предприятием индустрии туризма.</p> <p>Умеет: организовывать работу исполнителей предприятия туристской индустрии; принимать решения в организации туристской деятельности; управлять предприятием индустрии туризма.</p>

## 2. Структура и трудоемкость дисциплины

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре	Часов в семестре	Часов в семестре
			6	7	8
<b>Общая трудоемкость</b>	зач. ед.	15	7	4	4
	час	540	252	144	144
Из них:					
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		240	108	68	64
Лекции		70	36	18	16
Практические занятия		170	72	50	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0			
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		300	144	76	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)			Зачет	Экзамен	Экзамен

### 3. Система оценивания

**Зачет (6 семестр).** По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности. Система оценивания разработана таким образом, что максимально студент может набрать в течение семестра 100 баллов. В случае, если студент набирает 61 балл, он получает зачет. Студенты, набравшие менее 61 балла, сдают зачет устно в форме собеседования по вопросам к зачету.

**Экзамен (7, 8 семестр).** По модулям принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.



Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Тематический план дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
<i>Модуль 1. Менеджмент в туризме (6 семестр)</i>						
1.	Формирование и развитие науки об управлении	14	2	4	0	0
2.	Сущность и основные подходы в менеджменте	14	2	4	0	0
3.	Менеджмент туризма: российский и зарубежный опыт	14	2	4	0	0
4.	Стратегия и тактика в менеджменте туризма	14	2	4	0	0
5.	Организационные структуры управления на предприятиях сервиса и туризма	14	2	4	0	0
6.	Мотивация и контроль как функции менеджмента	14	2	4	0	0
7.	Методы и стили управления	14	2	4	0	0
8.	Власть. Влияние. Лидерство	14	2	4	0	0
9.	Система самоменеджмента и ее использование на туристских предприятиях	14	2	4	0	0

10.	Философия качества. Качество как объект управления	14	2	4	0	0
11.	Эволюционное развитие принципов управления качеством	14	2	4	0	0
12.	Международная система стандартов по качеству ИСО 9000	14	2	4	0	0
13.	Документация системы менеджмента качества	14	2	4	0	0
14.	Управление проектированием и внедрением системы качества	14	2	4	0	0
15.	Аудит систем менеджмента качества	14	2	4	0	0
16.	Современная концепция управления качеством	14	2	4	0	0
17.	Статистические методы управления качеством	14	2	4	0	0
18.	Качество и конкурентоспособность продукции	10	2	4	0	0
19.	Консультация перед зачетом	2	0	0	0	2
20.	Зачет	2	0	0	0	2
	Итого за семестр (часов)	252	36	72	0	4
<i>Модуль 2. Маркетинг в туристской индустрии (7 семестр)</i>						
1.	Маркетинг как инструмент развития сферы сервиса и туризма в условиях рыночной экономики	14	2	5	0	0
2.	Система маркетинга и система маркетинговой информации предприятия сферы сервиса и туризма	14	2	5	0	0
3.	Маркетинговые исследования рынка услуг	14	2	5	0	0
4.	Маркетинговая стратегия и целевой маркетинг услуг	14	2	5	0	0
5.	Маркетинг-микс туристского предприятия	14	2	5	0	0
6.	Политика цен и продвижение услуг на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	14	2	5	0	0

7.	Маркетинговые коммуникации в туристском бизнесе	14	2	5	0	0
8.	Организация деятельности маркетинговой службы туристского предприятия и международный маркетинг	14	2	5	0	0
9.	Международный маркетинг	14	1	5	0	0
10.	Маркетинговый контроль деятельности предприятия сервиса и туризма	14	1	5	0	0
11.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
12.	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого за семестр (часов)	144	18	50	0	4
<i>Модуль 3. Маркетинг в туристской индустрии (реклама, технологии продаж) (8 семестр)</i>						
1.	Реклама в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта	18	2	6	0	0
2.	Рекламные исследования и определение целей рекламы	18	2	6	0	0
3.	Разработка рекламного обращения	18	2	6	0	0
4.	Выбор средств распространения рекламы	18	2	6	0	0
5.	Разработка рекламного бюджета	18	2	6	0	0
6.	Оценка эффективности рекламы	18	2	6	0	0
7.	Особенности использования основных средств распространения рекламы	16	2	6	0	0
8.	Реклама туристских дестинаций и регулирование рекламной деятельности	16	2	6	0	0
9.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
10.	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого за семестр (часов)	144	16	48	0	4
	Итого	540	70	170	0	12

#### 4.2. Содержание дисциплины по темам

*Модуль 1. Менеджмент в туризме (6 семестр)*

### **Тема 1. «Формирование и развитие науки об управлении»**

Зарождение науки об управлении. Школа научного управления. Классическая школа управления. Школа человеческих отношений. Количественная школа. Развитие теории управления в России.

#### **Практическое занятие №1**

##### **«Формирование и развитие науки об управлении»**

Обсуждение вопросов:

1. Зарождение науки об управлении.
2. Школа научного управления. Классическая школа управления.
3. Школа человеческих отношений.
4. Количественная школа.
5. Развитие теории управления в России.

### **Тема 2. «Сущность и основные подходы в менеджменте»**

Субъект и объект управления. Подходы к определению понятия "менеджмент". Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте. Виды управленческих решений и методы их разработки.

#### **Практическое занятие №2**

##### **«Сущность и основные подходы в менеджменте»**

Обсуждение вопросов:

1. Субъект и объект управления.
2. Подходы к определению понятия "менеджмент".
3. Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте.
4. Виды управленческих решений и методы их разработки.

### **Тема 3. «Менеджмент туризма: российский и зарубежный опыт»**

Управление в условиях сервисной экономики. Организация управления в турфирмах. Организация управления в гостиницах. Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма. Франчайзинг в индустрии туризма. Управляющие компании в индустрии туризма.

#### **Практическое занятие №3**

##### **«Менеджмент туризма: российский и зарубежный опыт»**

Обсуждение вопросов:

1. Управление в условиях сервисной экономики.
2. Организация управления в турфирмах.
3. Организация управления в гостиницах.
4. Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма.
5. Франчайзинг в индустрии туризма.
6. Управляющие компании в индустрии туризма.

Защита рефератов по темам:

1. Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления.
2. Власть, партнерство и эффективность менеджмента
3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса.

### **Тема 4. «Стратегия и тактика в менеджменте туризма»**

Методы стратегического анализа. Определение миссии и выбор концепции туристского предприятия. Требования, предъявляемые к целям предприятия. Классификация стратегий туристского предприятия. Стратегические альянсы в туризме. Тактика менеджмента.

## **Практическое занятие №4**

### **«Стратегия и тактика в менеджменте туризма»**

Обсуждение вопросов:

1. Методы стратегического анализа.
2. Определение миссии и выбор концепции туристского предприятия.
3. Требования, предъявляемые к целям предприятия.
4. Классификация стратегий туристского предприятия.
5. Стратегические альянсы в туризме.
6. Тактика менеджмента.

Защита рефератов по темам:

1. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента
2. Инновационный и креативный потенциал менеджмента.
3. Использование в управлении методов психологии.

### **Тема 5. «Организационные структуры управления на предприятиях сервиса и туризма»**

Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. Понятие и виды организационных структур управления. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования. Организационные структуры управления в турфирмах. Организационные структуры управления на гостиничных предприятиях.

## **Практическое занятие №5**

### **«Организационные структуры управления на предприятиях сервиса и туризма»**

Обсуждение вопросов:

1. Централизация и децентрализация.
2. Делегирование полномочий и ответственности.
3. Понятие и виды организационных структур управления.
4. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования.
5. Организационные структуры управления в турфирмах.
6. Организационные структуры управления на гостиничных предприятиях.

Защита рефератов по темам:

1. История зарождения профессионального менеджмента.
2. Концепция антикризисного управления организацией.
3. Кризисы и цикличность в развитии организации.

### **Тема 6. «Мотивация и контроль как функции менеджмента»**

Мотивация и стимулирование. Теории мотивации. Особенности стимулирования в индустрии туризма. Понятие и виды контроля. Система контроллинга. Организация контроля качества услуг.

## **Практическое занятие №6**

### **«Мотивация и контроль как функции менеджмента»**

Обсуждение вопросов:

1. Мотивация и стимулирование.
2. Теории мотивации.
3. Особенности стимулирования в индустрии туризма.
4. Понятие и виды контроля.
5. Система контроллинга.
6. Организация контроля качества услуг.

Защита рефератов по темам:

1. Лидерство и стиль управления.
2. Методология и организация нововведений в менеджменте.
3. Механизм, система и технология управления качеством сервисных услуг.

### **Тема 7. «Методы и стили управления»**

Методы управления. Стили управления.

#### **Практическое занятие №7**

##### **«Методы и стили управления»**

Обсуждение вопросов:

1. Методы управления.
2. Стили управления.

Защита рефератов по темам:

1. Модель современного менеджера.
2. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса.
3. Особенности российского менеджмента.

### **Тема 8. «Власть. Влияние. Лидерство»**

Понятие и виды влияния. Классификация видов власти. Понятие авторитета и харизмы. Понятие и сущность лидерства. Требования, предъявляемые лидеру.

#### **Практическое занятие №8**

##### **«Власть. Влияние. Лидерство»**

Обсуждение вопросов:

1. Понятие и виды влияния.
2. Классификация видов власти.
3. Понятие авторитета и харизмы.
4. Понятие и сущность лидерства.
5. Требования, предъявляемые лидеру.

Защита рефератов по темам:

1. Оценка и измерение эффективности менеджмента.
2. Роль информации в менеджменте организации.
3. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента.

### **Тема 9. «Система самоменеджмента и ее использование на туристских предприятиях»**

Модель менеджера в современных условиях. Требования, предъявляемые к менеджеру в сервисе и туризме. Система самоменеджмента и ее основные элементы. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.

#### **Практическое занятие №9**

##### **«Система самоменеджмента и ее использование на туристских предприятиях»**

Обсуждение вопросов:

1. Модель менеджера в современных условиях.
2. Требования, предъявляемые к менеджеру в сервисе и туризме.
3. Система самоменеджмента и ее основные элементы.
4. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.

Защита рефератов по темам:

1. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента.
2. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента
3. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса.

4. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.
5. Управление проектами в условиях современного менеджмента.
6. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.
7. Формирование и развитие этики менеджмента.

#### **Тема 10. «Философия качества. Качество как объект управления»**

Значение качества для предприятия. Понятие качества. Характеристики качества. Экономическая сущность качества. Модель качества Кано. Управление качеством. Петля качества. Составляющие управления качеством

#### **Практическое занятие №10**

##### **«Философия качества. Качество как объект управления»**

Обсуждение вопросов:

1. Значение качества для предприятия.
2. Понятие качества.
3. Характеристики качества.
4. Экономическая сущность качества.
5. Модель качества Кано.
6. Управление качеством.
7. Петля качества.
8. Составляющие управления качеством

Защита проектов.

#### **Тема 11. «Эволюционное развитие принципов управления качеством»**

Зарубежная эволюция принципов управления качеством. Российская эволюция принципов управления качеством.

#### **Практическое занятие №11**

##### **«Эволюционное развитие принципов управления качеством»**

Обсуждение вопросов:

1. Зарубежная эволюция принципов управления качеством.
2. Российская эволюция принципов управления качеством.

Защита проектов.

#### **Тема 12. «Международная система стандартов по качеству ИСО 9000»**

Принципы построения системы менеджмента качества. Семейство стандартов ISO 9000. Содержание стандарта ISO 9001:2000.

#### **Практическое занятие №12**

##### **«Международная система стандартов по качеству ИСО 9000»**

Обсуждение вопросов:

1. Принципы построения системы менеджмента качества.
2. Семейство стандартов ISO 9000.
3. Содержание стандарта ISO 9001:2000.

Защита проектов.

#### **Тема 13. «Документация системы менеджмента качества»**

Структура документации по обеспечению качества. Содержание политики в области качества. Содержание руководства по качеству. Виды и содержание документированных процедур. Документы, необходимые организации для планирования и регулирования процессов.

### **Практическое занятие №13**

#### **«Документация системы менеджмента качества»**

Обсуждение вопросов:

1. Структура документации по обеспечению качества.
2. Содержание политики в области качества.
3. Содержание руководства по качеству.
4. Виды и содержание документированных процедур.
5. Документы, необходимые организации для планирования и регулирования процессов. Защита проектов.

#### **Тема 14. «Управление проектированием и внедрением системы качества»**

Понятие системы менеджмента качества. Этапы создания и внедрения системы менеджмента качества. Содержание работ по построению системы менеджмента качества. Классификация процессов в организации.

### **Практическое занятие №14**

#### **«Управление проектированием и внедрением системы качества»**

Обсуждение вопросов:

1. Понятие системы менеджмента качества.
2. Этапы создания и внедрения системы менеджмента качества.
3. Содержание работ по построению системы менеджмента качества.
4. Классификация процессов в организации. Защита проектов.

#### **Тема 15. «Аудит систем менеджмента качества»**

Понятие аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов и принципы их поведения. Требования к компетенции аудиторов. Этапы проведения аудитов.

### **Практическое занятие №15**

#### **«Аудит систем менеджмента качества»**

Обсуждение вопросов:

1. Понятие аудита системы менеджмента качества.
2. Виды аудитов и принципы их поведения.
3. Требования к компетенции аудиторов.
4. Этапы проведения аудитов. Защита проектов.

#### **Тема 16. «Современная концепция управления качеством»**

Понятие всеобщего управления качеством. Сравнительная характеристика стандартов ИСО 9000 и TQM. Основные принципы TQM. Базовые элементы TQM.

### **Практическое занятие №16**

#### **«Современная концепция управления качеством»**

Обсуждение вопросов:

1. Понятие всеобщего управления качеством.
2. Сравнительная характеристика стандартов ИСО 9000 и TQM.
3. Основные принципы TQM. Базовые элементы TQM. Защита проектов.

#### **Тема 17. «Статистические методы управления качеством»**

Классификация статистических методов по решаемым задачам, основные методы управления качеством. Контрольный лист. Стратификация. Диаграмма Парето. Контрольная



карта Шухарта. Метод Quality Function Deployment. Диаграмма Исикавы. Диаграмма связей. Диаграмма разброса. Экспертные методы принятия решений. Сферы приложения методов управления качеством.

### **Практическое занятие №17**

#### **«Статистические методы управления качеством»**

Обсуждение вопросов:

1. Классификация статистических методов по решаемым задачам, основные методы управления качеством.
2. Контрольный лист. Стратификация. Диаграмма Парето.
3. Контрольная карта Шухарта. Метод Quality Function Deployment.
4. Диаграмма Исикавы. Диаграмма связей. Диаграмма разброса.
5. Экспертные методы принятия решений.
6. Сферы приложения методов управления качеством  
Защита проектов.

#### **Тема 18. «Качество и конкурентоспособность продукции»**

Показатели оценки уровня качества продукции. Понятие конкурентоспособности предприятия. Понятие конкурентоспособности товара. Понятие конкурентного преимущества. 54 Факторы, определяющие конкурентоспособность товара Факторы, определяющие конкурентоспособность предприятия. Алгоритм оценки конкурентоспособности товара. Показатели оценки уровня конкурентоспособности продукции. Алгоритм оценки удовлетворенности потребителей. Методы повышения конкурентоспособности товара.

### **Практическое занятие №18**

#### **«Качество и конкурентоспособность продукции»**

Обсуждение вопросов:

1. Показатели оценки уровня качества продукции.
2. Понятие конкурентоспособности предприятия.
3. Понятие конкурентоспособности товара.
4. Понятие конкурентного преимущества.
5. Факторы, определяющие конкурентоспособность товара.
6. Факторы, определяющие конкурентоспособность предприятия.
7. Алгоритм оценки конкурентоспособности товара.
8. Показатели оценки уровня конкурентоспособности продукции.
9. Алгоритм оценки удовлетворенности потребителей.
10. Методы повышения конкурентоспособности товара.  
Защита проектов.

### *Модуль 2. Маркетинг в туристской индустрии (7 семестр)*

#### **Тема 1. «Маркетинг как инструмент развития сферы сервиса и туризма в условиях рыночной экономики»**

Становление теории и практики маркетинга. Понятие сущности маркетинга. Индустрия туризма и ее структура. Туристский рынок. Сущность и специфика маркетинга в туризме. Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий.

### **Практическое занятие №1**

#### **«Маркетинг как инструмент развития сферы сервиса и туризма в условиях рыночной экономики»**

Обсуждение вопросов:

1. Что послужило основными причинами становления маркетинга?
2. Перечислите виды и дайте характеристику основных концепций маркетинга.
3. В чем принципиальная разница между концепцией маркетинга и концепцией интенсификации коммерческих усилий?
4. Каковы причины возникновения концепции социально-этичного маркетинга? В чем ее отличие от классической концепции маркетинга?
5. Какова роль социально-этичного маркетинга в деятельности туристского предприятия?
6. Опишите основные направления взаимодействия туризма с природой и ее охраной.
7. Какие существуют подходы к выделению экологического сектора туризма? В чем разница между экологическим и устойчивым туризмом?
8. В чем состоит сущность маркетинга?
9. Что представляет собой индустрия туризма? Какова ее структура?
10. Дайте определение понятиям «туроператор» и «турагент». В чем их отличия?
11. На основе каких критериев можно определить, в каких случаях речь идет о туристах, а в каких нет?
12. В чем разница между формами и видами туризма?
13. Объясните, чем классификация по стилям жизни отличается от классификации по активности.
14. Почему имеет смысл выявлять типы туристов? Аргументируйте свой ответ.
15. Дайте определение понятию «туристское предложение». Что включает в себя первичное и производное предложение?
16. Как вы понимаете туристское место широкого и узкого профиля? Приведите примеры регионов узкой и широкой специализации.
17. Что следует понимать под рынком туризма? По каким критериям можно провести классификацию туристских рынков?
18. В чем состоит суть закона спроса и предложения на туристском рынке?
19. Объясните механизм расчета эластичности спроса по цене и доходу.
20. Какие факторы влияют на сезонность функционирования туристского рынка? Какими способами можно снизить сезонные колебания на туристском рынке?
21. Какими факторами определяется специфика маркетинга услуг?
22. Дайте характеристику общим особенностям услуг.
23. В чем состоят отличительные особенности туристских услуг?
24. Перечислите основные особенности туристского маркетинга. Каковы функции маркетинга в туризме согласно ВТО?
25. Каковы тенденции развития маркетинга туристских предприятий?
26. Что следует понимать под концепцией маркетинга взаимоотношений? Какова его роль в маркетинговой деятельности предприятия?
27. Какие следует различать уровни взаимоотношений с потребителями?

## **Тема 2. «Система маркетинга и система маркетинговой информации предприятия сферы сервиса и туризма»**

Уровни и координация маркетинга в туризме. Модель системы маркетинга туристского предприятия, сущность ее основных структурных элементов. Сущность маркетинговой информационной системы туристского предприятия. Система сбора первичной маркетинговой информации предприятия сферы сервиса и туризма. Система анализа маркетинговой информации предприятия индустрии туризма

### **Практическое занятие №2**

#### **«Система маркетинга и система маркетинговой информации предприятия сферы сервиса и туризма»**

Обсуждение вопросов:

1. Какие уровни маркетинга выделяют в сфере туризма?
2. Объясните причины вертикальной и горизонтальной координации мероприятий маркетинга в туризме.
3. Выполнение каких условий требуется для осуществления маркетинга на туристском предприятии?
4. Что следует понимать под системой маркетинга туристского предприятия?
5. Перечислите и охарактеризуйте основные элементы маркетинговой системы туристского предприятия.
6. Определение маркетинговой информационной системы туристского предприятия. Какова ее роль в маркетинговой деятельности туристского предприятия?
7. Приведите классификацию маркетинговой информации.
8. Сравните преимущества и недостатки вторичной и первичной маркетинговой информации.
9. Каковы основные принципы формирования и использования информации в системе управления маркетингом туристского предприятия?
10. В чем сущность системы внутренней информации? Что является источником внутренней информации?
11. Охарактеризуйте систему внешней информации. Каковы ее основные источники?
12. Что следует понимать под системой сбора первичной маркетинговой информации?
13. Перечислите основные методы сбора первичных маркетинговых данных и дайте их общую характеристику.
14. Назовите основные виды и формы опроса.
15. Дайте сравнительную характеристику опросам по телефону, личному интервью и опросу по почте.
16. Опишите общую структуру анкеты.
17. Какие рекомендации следует соблюдать для повышения качества анкеты?
18. Перечислите основные виды наблюдения.
19. Какие виды эксперимента вам известны?
20. В чем состоит назначение системы анализа информации? Что положено в основу системы анализа информации?

Защита рефератов по темам:

1. Содержание маркетинга и его роль в экономике.
2. Эволюция содержания маркетинговой деятельности.
3. Количественный и качественный анализ рынка.
4. Подходы к разработке нового товара.
5. Качество товаров в системе маркетинга.

### **Тема 3. «Маркетинговые исследования рынка услуг»**

Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований. Исследование среды маркетинга туристского предприятия. Маркетинговые исследования туристского рынка. Маркетинговые исследования конкурентов предприятия сферы сервиса и туризма. Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг.

#### **Практическое занятие №3**

##### **«Маркетинговые исследования рынка услуг»**

Обсуждение вопросов:

1. Что такое маркетинговые исследования? От соблюдения каких требований зависит их эффективность и результативность?
2. Охарактеризуйте основные этапы маркетингового исследования.
3. Что такое рабочая гипотеза? Какие ее виды вам известны?
4. Дайте определение выборки. В чем состоит составление плана выборки?

5. Как выглядит примерная структура отчета о результатах проведенного маркетингового исследования?
6. Какие существуют формы проведения маркетинговых исследований?
7. Перечислите основные направления маркетинговых исследований туристского предприятия.
8. Что такое среда маркетинга туристского предприятия? Какими параметрами она характеризуется?
9. Какие подсистемы образуют внешнюю среду предприятия сферы сервиса и туризма?
10. В чем состоит основная задача исследования внешней среды туристского предприятия?
11. Что такое внутренняя среда туристского предприятия? Какие элементы являются объектами анализа внутренней среды турпредприятия?
12. Основная цель анализа внутренней среды туристского предприятия.
13. Перечислите возможные сильные и слабые стороны туристского предприятия, а также возможности и угрозы, заключенные во внешней среде.
14. Что следует понимать под конкурентными преимуществами предприятия индустрии туризма?
15. В чем заключается методика SWOT- и STEP-анализа?
16. Что такое конъюнктура туристского рынка? Каковы основные этапы анализа конъюнктуры рынка туризма?
17. Что такое конъюнктура туристского рынка? Каковы основные этапы анализа конъюнктуры рынка туризма?
18. В чем сущность и назначение конъюнктурного прогноза?
19. Какие выделяют виды прогноза в зависимости от технологии их разработки? Дайте их краткую характеристику.
20. Какие методы используются при составлении прогнозов?
21. Раскройте сущность и назначение разработки сценария. В чем состоит отличие сценария от прогноза?
22. Что такое емкость и доля туристского рынка?
23. Что обычно понимают под конкуренцией на туристском рынке? Какие факторы влияют на силу конкурентной борьбы на туристском рынке?
24. С какими видами конкуренции сталкивается туристское предприятие в рыночной экономике? В чем состоят принципиальные отличия между ними?
25. В чем сущность модели пяти сил конкуренции и каковы возможности ее использования для туристского предприятия?
26. Что понимается под стратегической группой?
27. Как строится карта стратегических групп?
28. Какие элементы деятельности конкурентов, согласно М. Портеру, следует исследовать при анализе их работы?
29. Охарактеризуйте возможные виды конкурентных стратегий туристского предприятия.
30. Какие преимущества дает туристскому предприятию исследование потребителей?
31. Какие принципы следует соблюдать для правильного понимания потребителей?
32. Охарактеризуйте основные элементы, составляющие модель поведения потребителя.
33. Перечислите факторы, оказывающие влияние на потребителей туристских услуг.
34. Каковы типичные этапы процесса принятия решения о приобретении туристской услуги?
35. В чем состоит послепродажная работа с потребителем?  
Защита рефератов по темам:
  1. Оценка конкурентоспособности товара.
  2. Подходы к разработке товарного ассортимента.
  3. Стратегии ценообразования в маркетинге.
  4. Подходы к установлению цены продажи.

5. Формирование оптимальной системы товародвижения как важная составляющая конкурентоспособности предприятия.

#### **Тема 4. «Маркетинговая стратегия и целевой маркетинг услуг»**

Стратегическое маркетинговое планирование деятельности туристского предприятия. Текущее планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса и туризма. Сегментация туристского рынка. Выбор целевого рынка туристских услуг. Позиционирование туристского продукта

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Маркетинговая стратегия и целевой маркетинг услуг»**

Обсуждение вопросов:

1. Понятие стратегического маркетингового планирования туристского предприятия.
  2. Какие конкурентные преимущества предприятий сферы сервиса и туризма выделяют согласно модели конкуренции М. Портера?
  3. Дайте характеристику основным видам маркетинговых стратегий туристского предприятия.
  4. Что представляет собой текущее планирование маркетинга туристского предприятия?
  5. Каковы основные методы определения бюджета маркетинга для предприятий сферы сервиса и туризма?
  6. Что такое сегментация туристского рынка? Какие преимущества она дает туристскому предприятию?
  7. Перечислите основные признаки сегментации потребителей.
  8. Что следует понимать под целевым рынком туристских услуг?
  9. Какими критериями следует руководствоваться при выборе целевого рынка?
  10. В чем принципиальная разница между двумя методами определения количества целевых сегментов туристского рынка?
  11. Какие выделяют типы целевых рынков туристских услуг?
  12. От каких факторов зависит стратегия охвата целевого рынка?
  13. Дайте определение понятию «позиционирование туристского продукта».
  14. Как можно охарактеризовать реальное и оценочное положение продукта на рынке?
  15. Какими свойствами может обладать отличительная особенность туристского продукта?
  16. Охарактеризуйте «жесткий» и «мягкий» подходы к позиционированию туристского продукта.
  17. Каковы основные ошибки, связанные с позиционированием туристского продукта?
- Защита рефератов по темам:
1. Системы сбыта и реализации.
  2. Виды и роль посредников в процессе продвижения товара.
  3. Каналы распределения в маркетинге и критерии их выбора.
  4. Рыночная атрибутика товара.
  5. Товарная реклама как элемент маркетинговых коммуникаций.

#### **Тема 5. «Маркетинг-микс туристского предприятия»**

Сущность понятия «маркетинг-микс» туристского предприятия. Понятие и структура туристского продукта. Формирование продуктовой стратегии предприятия сферы сервиса и туризма. Разработка и внедрение на рынок нового туристского продукта. Способы организации туристского продукта. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг. Туристская документация.

#### **Практическое занятие №5**

##### **«Маркетинг-микс туристского предприятия»**

Обсуждение вопросов:

1. Объясните сущность понятия маркетинг-микс. Охарактеризуйте его основные элементы.
2. Что следует понимать под туристским продуктом? Какими свойствами можно его охарактеризовать?
3. Назовите основные элементы туристского продукта.
4. Что такое тур? Какова его структура?
5. В чем отличие туристского продукта от турпакета?
6. Приведите классификацию туров в зависимости от вида заявки и способа их организации.
7. Дайте определение продуктовой стратегии. Объясните ее роль в маркетинговой деятельности туристского предприятия.
8. Что такое структура ассортимента выпускаемой продукции? Роль жизненного цикла в процессе оптимизации структуры предлагаемых продуктов.
9. Что вы понимаете под продуктовым портфелем туристского предприятия? На какие группы продуктов рекомендуется разделять продуктовый портфель предприятия?
10. Что представляет собой матрица Бостонской консультационной группы (БКГ-матрица)?
11. Опишите такое явление, как «марочный каннибализм».
12. Какие уровни принято выделять в структуре туристского продукта?
13. Назовите основные этапы процесса разработки нового туристского продукта и дайте их краткую характеристику.
14. В чем состоит деятельность турфирмы по выбору партнеров-поставщиков?
15. Какие существуют схемы работы с контрагентами?
16. В чем заключаются преимущества и недостатки прямой схемы работы туроператора при организации тура?
17. Какие плюсы и минусы можно отнести к опосредованной схеме работы с поставщиками туруслуг?
18. Как можно охарактеризовать деятельность туроператоров, наиболее подходящих для прямой и опосредованной схем организации выездного тура?
19. Какие показатели деятельности туристского предприятия целесообразно анализировать при выборе фирмы-контрагента?
20. Что такое meet-компания и какие схемы сотрудничества с ней возможны?
21. Какие существуют схемы работы между туроператором и гостиницами?
22. Каковы возможные формы обслуживания при организации питания туристов?
23. Какие существуют разновидности форм и способов платежей между принимающей и отправляющей турфирмами?
24. Что такое аннуляция тура и какие виды аннуляции бывают?
25. Что является неотъемлемыми реквизитами договоров между туроператором и контрагентами?
26. Перечислите основные документы, регламентирующие взаимоотношения туристского предприятия и туристов

Защита рефератов по темам:

1. Международные ярмарки и специализированные выставки как средства товарной и престижной рекламы.
2. Значение публичных отношений в достижении высокой общественной репутации фирмы.
3. Информационное обеспечение маркетинговой деятельности предприятия.
4. Организация и функционирование службы маркетинга на предприятии.
5. Значение и использование Интернета в маркетинге.

**Тема 6. «Политика цен и продвижение услуг на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма»**

Цена в комплексе маркетинга туристского предприятия. Основные этапы ценообразования туристского продукта. Каналы сбыта туристского продукта. Сбытовая стратегия туристского предприятия. Электронная коммерция в маркетинге туристского предприятия.

### **Практическое занятие №6**

#### **«Политика цен и продвижение услуг на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма»**

Обсуждение вопросов:

1. Что такое цена в комплексе маркетинга туристского предприятия? Виды цен туристского предприятия.
2. Охарактеризуйте различные уровни формирования цен на услуги туризма.
3. Дайте характеристику стратегии и тактики ценообразования, применяемых в практике туристских предприятий.
4. Какие факторы влияют на уровень цен на туристские услуги?
5. Назовите методы ценообразования на туруслуги.
6. Какую роль играет норма прибыли в ценообразовании на услуги туризма?
7. Какие виды ценовых стратегий применяются при выходе турфирмы на новый рынок? Какую роль при этом играет этап жизненного цикла турпродукта?
8. Идентична ли цена туроператора и конечная цена реализации туристского продукта? Из каких составляющих складывается структура продажной (розничной) цены на турпродукт?
9. К каким хитростям прибегают туроператоры для незаметного снижения или повышения отпускных цен на турпродукт?
10. Что такое канал продвижения туристского продукта? Дайте характеристику двум основным типам рыночных каналов продвижения туристского продукта.
11. Функции канала распределения. Что понимают под уровнем канала сбыта туристского продукта? Назовите две основные формы организации сбыта туристского продукта туроператором.
12. Какие выгоды дает использование турагентской сети для туроператора и турагента?
13. Охарактеризуйте различные схемы рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора.
14. Что понимается под шириной канала сбыта? Какие способы используются для определения числа участников в канале сбыта?
15. Назовите традиционные и нетрадиционные формы продаж туристского продукта.
16. Чем обусловлена необходимость создания вертикальных маркетинговых систем? В чем состоят отличительные особенности обычного (традиционного) канала сбыта от вертикальных маркетинговых систем?
17. Опишите возможные типы вертикальных маркетинговых систем.
18. Что такое агентское соглашение?
19. Каковы основные условия агентского соглашения?
20. В чем состоят обязанности агента и принципала?
21. Какова ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги?
22. Каковы взаимоотношения между туроператором и турагентом при отказе туриста от забронированных услуг?
23. Что такое лицензионное соглашение (франчайзинг)?
24. В чем состоят преимущества и недостатки использования франчайзинга для франшизодателя и франшизополучателя?
25. Что понимают под горизонтальной и многоканальной маркетинговой системой?
26. Какова роль сбыта в маркетинговой деятельности туристского предприятия?
27. Из каких основных этапов состоит процесс разработки сбытовой стратегии туристского продукта?
28. Охарактеризуйте основные технологии электронной коммерции.

29. Дайте классификацию электронных платежных систем.
30. Назовите основные предпосылки возникновения глобальных распределительных систем.
31. Для чего предназначены глобальные распределительные системы? Какие системы вы знаете?
32. Какие компьютерные системы бронирования используются в России?
33. Какова роль Интернета в развитии глобальных распределительных систем?
34. Что такое туристский портал?
- Защита проектов.

### **Тема 7. «Маркетинговые коммуникации в туристском бизнесе»**

Сущность маркетинговых коммуникаций туристского предприятия. Разработка коммуникационной стратегии предприятия индустрии туризма. Имидж туристского предприятия.

#### **Практическое занятие №7**

##### **«Маркетинговые коммуникации в туристском бизнесе»**

Вопросы для обсуждения:

1. Роль коммуникаций в маркетинговой деятельности туристского предприятия.
  2. Опишите основные элементы схемы процесса коммуникации.
  3. Что следует понимать под коммуникационной стратегией? Каковы основные этапы ее разработки?
  4. Кто является важнейшим адресатом маркетинговых коммуникаций туристского предприятия?
  5. Перечислите типичные цели маркетинговых коммуникаций.
  6. Что такое имидж и фирменный стиль туристского предприятия?
  7. Какие виды коммуникаций включает структура комплекса коммуникаций?
  8. Дайте сравнительную характеристику основных средств продвижения туристского продукта.
  9. Какие факторы оказывают влияние на формирование структуры маркетинговых коммуникаций?
  10. Что понимают под интегрированными маркетинговыми коммуникациями?
  11. В чем состоит сущность такого понятия, как имидж туристского предприятия?
  12. Какие преимущества приносит фирменный стиль туристскому предприятию? Из каких основных элементов он состоит?
  13. Какие функции выполняет товарный знак?
  14. В чем заключается процесс управления брендом в организациях индустрии туризма?
- Защита проектов.

### **Тема 8. «Организация деятельности маркетинговой службы туристского предприятия и международный маркетинг»**

Служба маркетинга туристского предприятия. Организационная структура службы маркетинга. Внешнеэкономический маркетинг — особая составная часть маркетинга туристского предприятия. Маркетинг глобализации деятельности турфирмы. Специфика международного маркетинга в России.

#### **Практическое занятие №8**

##### **«Организация деятельности маркетинговой службы туристского предприятия»**

Обсуждение вопросов:

1. Выделите основные этапы в развитии внутрифирменной системы маркетинга. Дайте их краткую сравнительную характеристику.



2. Что представляет собой организационная структура маркетинговой деятельности на туристском предприятии?
3. Каковы основные функции и задачи службы маркетинга турфирмы?
4. Охарактеризуйте основные виды организационных структур отдела маркетинга на туристском предприятии.
5. Перечислите сильные и слабые стороны организационных структур службы маркетинга предприятий сферы сервиса и туризма.
6. Какие принципы построения следует соблюдать при организации маркетинговой структуры туристского предприятия?

Защита проектов.

### **Тема 9. «Международный маркетинг»**

Понятие международного маркетинга. Причины выхода туристского предприятия на внешние рынки. Основные элементы комплекса международного маркетинга туристского предприятия. Сущность международной маркетинговой деятельности туристского предприятия и ее отличия от маркетинговой деятельности, осуществляемой на внутреннем рынке. Основные подходы туристского предприятия к международным рынкам, их принципиальные отличия. Сущность глобальных объединений. Понятие «концентрация» и пути концентрации в индустрии туризма. Интеграция и ее основные виды в туристском секторе. Понятия «диверсификации» и «конгломерат». Основные теории, объясняющие возникновение транснациональных корпораций. Формы выхода ТНК на международный рынок. Стратегические союзы, их отличие от глобальных объединений. Формы существования стратегических союзов в индустрии туризма. Особенности международного маркетинга предприятия сферы сервиса и туризма в России.

### **Практическое занятие №9**

#### **«Международный маркетинг»**

Обсуждение вопросов:

1. Что такое международный маркетинг? Каковы причины выхода туристского предприятия на внешние рынки?
2. Назовите основные элементы комплекса международного маркетинга туристского предприятия.
3. Определите сущность международной маркетинговой деятельности туристского предприятия и ее отличия от маркетинговой деятельности, осуществляемой на внутреннем рынке.
4. Каковы основные подходы туристского предприятия к международным рынкам? В чем состоят их принципиальные отличия?
5. В чем состоит сущность глобальных объединений?
6. Дайте определение понятию концентрация. Каковы пути концентрации в индустрии туризма?
7. Что представляет собой интеграция? Охарактеризуйте основные виды интеграции в туристском секторе.
8. Что понимается под диверсификацией?
9. Что такое конгломерат?
10. Каковы основные теории, объясняющие возникновение транснациональных корпораций?
11. В каких формах может осуществляться выход ТНК на международный рынок?
12. Что представляют собой стратегические союзы, их отличие от глобальных объединений?
13. Каковы формы существования стратегических союзов в индустрии туризма?
14. В чем особенности международного маркетинга предприятия сферы сервиса и туризма в России?

Защита проектов.

## **Тема 10. «Маркетинговый контроль деятельности предприятия сервиса и туризма»**

Система маркетингового контроля предприятия сферы сервиса и туризма. Контроллинг в системе маркетинга туристского предприятия.

### **Практическое занятие №10**

#### **«Маркетинговый контроль деятельности предприятия сервиса и туризма»**

Обсуждение вопросов:

1. Что понимается под системой маркетингового контроля?
  2. Какова основная цель контроля ежегодных планов? В чем заключается анализ сбыта туристского предприятия?
  3. Перечислите способы определения доли рынка. Какие факторы влияют на изменение доли рынка?
  4. В чем состоит анализ маркетинговых расходов и объема продаж?
  5. Какова роль финансового анализа в маркетинговом контроле деятельности туристского предприятия?
  6. Какие две основные системы оценок используются в процессе маркетингового оценочного анализа?
  7. Каковы основные этапы контроля прибыльности туристского предприятия?
  8. Охарактеризуйте основные направления контроля, используемые при определении эффективности деятельности службы маркетинга.
  9. В чем состоит основная цель ревизии маркетинга? Что такое маркетинговый аудит? Его основные черты.
  10. Дайте сравнительную характеристику внешнему и внутреннему аудиту.
  11. Охарактеризуйте такие направления ревизии маркетинга, как переоценка качества маркетинга и переоценка этической и социальной ответственности маркетинговой деятельности на туристском предприятии.
  12. В чем состоят проблемы становления контроллинга как отдельной дисциплины? Чем обусловлена необходимость его возникновения?
  13. Дайте определение понятию контроллинг. Функции контроллинга.
  14. Что представляют собой структура и содержание контроллинга? Основные инструменты контроллинга.
  15. Что понимают под концепцией контроллинга? Перечислите ее базовые положения.
  16. Охарактеризуйте основные группы концепций контроллинга?
- Защита проектов.

### *Модуль 3. Маркетинг в туристской индустрии (реклама, технологии продаж) (8 семестр)*

#### **Тема 1. «Реклама в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта»**

Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта. Реклама как средство продвижения туристского продукта. Модель рекламной коммуникации. Организация рекламной деятельности в туризме. Виды рекламы в туризме. Классификация и планирование рекламных кампаний туристского предприятия.

### **Практическое занятие №1**

#### **«Реклама в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта»**

Обсуждение вопросов:

1. Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта.
2. Реклама как средство продвижения туристского продукта.

3. Модель рекламной коммуникации.
4. Организация рекламной деятельности в туризме.
5. Виды рекламы в туризме.
6. Классификация и планирование рекламных кампаний туристского предприятия.

### **Тема 2. «Рекламные исследования и определение целей рекламы»**

Информационное обеспечение рекламной деятельности туристского предприятия. Сущность, виды и процесс рекламных исследований. Направления рекламных исследований. Определение целей рекламы

#### **Практическое занятие №2**

##### **«Рекламные исследования и определение целей рекламы»**

Обсуждение вопросов:

1. Информационное обеспечение рекламной деятельности туристского предприятия.
2. Сущность, виды и процесс рекламных исследований.
3. Направления рекламных исследований.
4. Определение целей рекламы

Защита рефератов по темам:

1. Роль комплекса коммуникаций в системе маркетинга
2. Реклама в системе маркетинга
3. Реклама в маркетинговой деятельности турфирмы
4. Рекламная деятельность турфирмы в сети Интернет
5. Реклама как средство продвижения услуг турагентства

### **Тема 3. «Разработка рекламного обращения»**

Рекламное обращение как основной инструмент достижения целей рекламы. Тема и девиз рекламы. Структура рекламного обращения. Форма рекламного обращения. Цвет и иллюстрации в рекламном обращении. Стиль рекламного обращения.

#### **Практическое занятие №3**

##### **«Разработка рекламного обращения»**

Обсуждение вопросов:

1. Рекламное обращение как основной инструмент достижения целей рекламы.
2. Тема и девиз рекламы.
3. Структура рекламного обращения.
4. Форма рекламного обращения.
5. Цвет и иллюстрации в рекламном обращении.
6. Стиль рекламного обращения.

Защита рефератов по темам:

1. Рекламная деятельность предприятий сферы туризма (на конкретном примере)
2. Правовое обеспечение рекламной деятельности
3. Психология рекламы
4. Организация рекламной деятельности
5. Фирменный стиль в рекламной деятельности турфирмы

### **Тема 4. «Выбор средств распространения рекламы»**

Задачи выбора средств распространения рекламы. Факторы, влияющие на выбор средств распространения рекламы. Принятие решений об основных параметрах рекламы. Периодичность рекламных обращений.

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Выбор средств распространения рекламы»**

Обсуждение вопросов:

1. Задачи выбора средств распространения рекламы.
2. Факторы, влияющие на выбор средств распространения рекламы.
3. Принятие решений об основных параметрах рекламы.
4. Периодичность рекламных обращений.

Защита рефератов по темам:

1. Маркетинговые коммуникации в сфере туризма.
2. Управление связями с общественностью на предприятии сферы туризма.
3. Выставки и ярмарки при осуществлении связей с общественностью.
4. Презентации, их цели и особенности проведения.
5. Роль и место отношений с потребителями в системе связей с общественностью.

#### **Тема 5. «Разработка рекламного бюджета»**

Решения, принимаемые при разработке рекламного бюджета. Определение общего объема средств на рекламу. Распределение рекламных средств по направлениям и статьям расходов.

#### **Практическое занятие №5**

##### **«Разработка рекламного бюджета»**

Обсуждение вопросов:

1. Решения, принимаемые при разработке рекламного бюджета.
2. Определение общего объема средств на рекламу.
3. Распределение рекламных средств по направлениям и статьям расходов.

Защита проектов.

#### **Тема 6. «Оценка эффективности рекламы»**

Подходы к оценке эффективности рекламы. Экономическая эффективность рекламы. Коммуникативная эффективность рекламы.

#### **Практическое занятие №6**

##### **«Оценка эффективности рекламы»**

Обсуждение вопросов:

1. Подходы к оценке эффективности рекламы.
2. Экономическая эффективность рекламы.
3. Коммуникативная эффективность рекламы.

Защита проектов.

#### **Тема 7. «Особенности использования основных средств распространения рекламы»**

Реклама в прессе. Печатная реклама. Аудиовизуальная реклама. Радиореклама. Телевизионная реклама. Прямая почтовая реклама. Рекламные сувениры. Наружная реклама. Реклама в интернете. Реклама на выставках и ярмарках.

#### **Практическое занятие №7**

##### **«Особенности использования основных средств распространения рекламы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Реклама в прессе.
2. Печатная реклама.
3. Аудиовизуальная реклама.
4. Радиореклама.
5. Телевизионная реклама.
6. Прямая почтовая реклама.
7. Рекламные сувениры.

8. Наружная реклама.
9. Реклама в интернете.
10. Реклама на выставках и ярмарках.  
Защита проектов.

**Тема 8. «Реклама туристских дестинаций и регулирование рекламной деятельности»**

Комплекс коммуникаций по продвижению туристских дестинаций. Организация рекламы национального туристского продукта. Механизм регулирования рекламной деятельности. Законодательная база регулирования рекламной деятельности в Российской Федерации. Международный кодекс рекламы.

**Практическое занятие №8**

**«Реклама туристских дестинаций и регулирование рекламной деятельности»**

Обсуждение вопросов:

1. Комплекс коммуникаций по продвижению туристских дестинаций.
2. Организация рекламы национального туристского продукта.
3. Механизм регулирования рекламной деятельности.
4. Законодательная база регулирования рекламной деятельности в Российской Федерации.
5. Международный кодекс рекламы.  
Защита проектов.

**5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
<i>Модуль 1. Менеджмент в туризме (6 семестр)</i>		
1.	Формирование и развитие науки об управлении	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
2.	Сущность и основные подходы в менеджменте	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
3.	Менеджмент туризма: российский и зарубежный опыт	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
4.	Стратегия и тактика в менеджменте туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
5.	Организационные структуры управления на предприятиях сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
6.	Мотивация и контроль как функции менеджмента	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
7.	Методы и стили управления	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.

8.	Власть. Влияние. Лидерство	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
9.	Система самоменеджмента и ее использование на туристских предприятиях	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
10.	Философия качества. Качество как объект управления	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
11.	Эволюционное развитие принципов управления качеством	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
12.	Международная система стандартов по качеству ИСО 9000	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
13.	Документация системы менеджмента качества	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
14.	Управление проектированием и внедрением системы качества	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
15.	Аудит систем менеджмента качества	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
16.	Современная концепция управления качеством	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
17.	Статистические методы управления качеством	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
18.	Качество и конкурентоспособность продукции	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
19.	Консультация перед зачетом	Самостоятельное изучение заданного материала
20.	Зачет	Самостоятельное изучение заданного материала
<i>Модуль 2. Маркетинг в туристской индустрии (7 семестр)</i>		
1.	Маркетинг как инструмент развития сферы сервиса и туризма в условиях рыночной экономики	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
2.	Система маркетинга и система маркетинговой информации предприятия сферы сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
3.	Маркетинговые исследования рынка услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
4.	Маркетинговая стратегия и целевой маркетинг услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.

5.	Маркетинг-микс туристского предприятия	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
6.	Политика цен и продвижение услуг на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
7.	Маркетинговые коммуникации в туристском бизнесе	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
8.	Организация деятельности маркетинговой службы туристского предприятия и международный маркетинг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
9.	Международный маркетинг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
10.	Маркетинговый контроль деятельности предприятия сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
11.	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
12.	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала
<i>Модуль 3. Маркетинг в туристской индустрии (реклама, технологии продаж) (8 семестр)</i>		
1.	Реклама в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
2.	Рекламные исследования и определение целей рекламы	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
3.	Разработка рекламного обращения	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
4.	Выбор средств распространения рекламы	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
5.	Разработка рекламного бюджета	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
6.	Оценка эффективности рекламы	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
7.	Особенности использования основных средств распространения рекламы	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
8.	Реклама туристских дестинаций и регулирование рекламной деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
9.	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
10.	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по дисциплине

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

#### *Модуль 1. Менеджмент в туризме (6 семестр)*

Зачет проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Зарождение науки об управлении. Школа научного управления. Классическая школа управления. Школа человеческих отношений. Количественная школа.
2. Развитие теории управления в России.
3. Субъект и объект управления. Подходы к определению понятия "менеджмент".
4. Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте.
5. Виды управленческих решений и методы их разработки.
6. Управление в условиях сервисной экономики. Организация управления в турфирмах. Организация управления в гостиницах.
7. Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма. Франчайзинг в индустрии туризма. Управляющие компании в индустрии туризма.
8. Методы стратегического анализа. Определение миссии и выбор концепции туристского предприятия. Требования, предъявляемые к целям предприятия.
9. Классификация стратегий туристского предприятия. Стратегические альянсы в туризме. Тактика менеджмента.
10. Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности.
11. Понятие и виды организационных структур управления. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования.
12. Организационные структуры управления в турфирмах. Организационные структуры управления на гостиничных предприятиях.
13. Мотивация и стимулирование. Теории мотивации. Особенности стимулирования в индустрии туризма.
14. Понятие и виды контроля. Система контроллинга. Организация контроля качества услуг.
15. Методы управления. Стили управления.
16. Понятие и виды влияния. Классификация видов власти. Понятие авторитета и харизмы.
17. Понятие и сущность лидерства. Требования, предъявляемые лидеру.
18. Модель менеджера в современных условиях. Требования, предъявляемые к менеджеру в сервисе и туризме.
19. Система самоменеджмента и ее основные элементы. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.
20. Значение качества для предприятия. Понятие качества. Характеристики качества.
21. Экономическая сущность качества. Модель качества Кано. Управление качеством. Петля качества. Составляющие управления качеством
22. Зарубежная эволюция принципов управления качеством. Российская эволюция принципов управления качеством.
23. Принципы построения системы менеджмента качества. Семейство стандартов ISO 9000. Содержание стандарта ISO 9001:2000.
24. Структура документации по обеспечению качества. Содержание политики в области качества. Содержание руководства по качеству.
25. Виды и содержание документированных процедур. Документы, необходимые организации для планирования и регулирования процессов.
26. Понятие системы менеджмента качества. Этапы создания и внедрения системы менеджмента качества.
27. Содержание работ по построению системы менеджмента качества. Классификация процессов в организации.



28. Понятие аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов и принципы их поведения. Требования к компетенции аудиторов. Этапы проведения аудитов.
29. Понятие всеобщего управления качеством. Сравнительная характеристика стандартов ИСО 9000 и TQM. Основные принципы TQM. Базовые элементы TQM.
30. Классификация статистических методов по решаемым задачам, основные методы управления качеством. Контрольный лист. Стратификация. Диаграмма Парето.
31. Контрольная карта Шухарта. Метод Quality Function Deployment. Диаграмма Исикавы. Диаграмма связей. Диаграмма разброса.
32. Экспертные методы принятия решений. Сферы приложения методов управления качеством
33. Показатели оценки уровня качества продукции. Понятие конкурентоспособности предприятия. Понятие конкурентоспособности товара. Понятие конкурентного преимущества.
34. Факторы, определяющие конкурентоспособность товара. Факторы, определяющие конкурентоспособность предприятия.
35. Алгоритм оценки конкурентоспособности товара. Показатели оценки уровня конкурентоспособности продукции.
36. Алгоритм оценки удовлетворенности потребителей. Методы повышения конкурентоспособности товара.

#### *Модуль 2. Маркетинг в туристской индустрии (7 семестр)*

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Становление теории и практики маркетинга. Понятие сущности маркетинга.
2. Индустрия туризма и ее структура. Туристский рынок.
3. Сущность и специфика маркетинга в туризме. Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий.
4. Уровни и координация маркетинга в туризме. Модель системы маркетинга туристского предприятия, сущность ее основных структурных элементов.
5. Сущность маркетинговой информационной системы туристского предприятия. Система сбора первичной маркетинговой информации предприятия сферы сервиса и туризма.
6. Система анализа маркетинговой информации предприятия индустрии туризма
7. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований. Исследование среды маркетинга туристского предприятия.
8. Маркетинговые исследования туристского рынка. Маркетинговые исследования конкурентов предприятия сферы сервиса и туризма.
9. Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг.
10. Стратегическое маркетинговое планирование деятельности туристского предприятия. Текущее планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса и туризма.
11. Сегментация туристского рынка. Выбор целевого рынка туристских услуг. Позиционирование туристского продукта.
12. Сущность понятия «маркетинг-микс» туристского предприятия. Понятие и структура туристского продукта.
13. Формирование продуктовой стратегии предприятия сферы сервиса и туризма. Разработка и внедрение на рынок нового туристского продукта.
14. Способы организации туристского продукта. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг. Туристская документация.
15. Цена в комплексе маркетинга туристского предприятия. Основные этапы ценообразования туристского продукта.
16. Каналы сбыта туристского продукта. Сбытовая стратегия туристского предприятия.
17. Электронная коммерция в маркетинге туристского предприятия.

18. Сущность маркетинговых коммуникаций туристского предприятия.
19. Разработка коммуникационной стратегии предприятия индустрии туризма. Имидж туристского предприятия.
20. Служба маркетинга туристского предприятия.
21. Организационная структура службы маркетинга.
22. Система маркетингового контроля предприятия сферы сервиса и туризма.
23. Контроллинг в системе маркетинга туристского предприятия.
24. Внешнеэкономический маркетинг — особая составная часть маркетинга туристского предприятия.
25. Маркетинг глобализации деятельности турфирмы.
26. Специфика международного маркетинга в России.

*Модуль 3. Маркетинг в туристской индустрии (реклама, технологии продаж) (8 семестр)*

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта.
2. Реклама как средство продвижения туристского продукта.
3. Модель рекламной коммуникации.
4. Организация рекламной деятельности в туризме.
5. Виды рекламы в туризме.
6. Классификация и планирование рекламных кампаний туристского предприятия.
7. Информационное обеспечение рекламной деятельности туристского предприятия.
8. Сущность, виды и процесс рекламных исследований.
9. Направления рекламных исследований.
10. Определение целей рекламы.
11. Рекламное обращение — основной инструмент достижения целей рекламы.
12. Тема и девиз рекламы.
13. Структура рекламного обращения.
14. Форма рекламного обращения.
15. Цвет и иллюстрации в рекламном обращении.
16. Стиль рекламного обращения.
17. Задачи выбора средств распространения рекламы.
18. Факторы, влияющие на выбор средств распространения рекламы.
19. Принятие решений об основных параметрах рекламы.
20. Периодичность рекламных обращений.
21. Решения, принимаемые при разработке рекламного бюджета.
22. Определение общего объема средств на рекламу.
23. Распределение рекламных средств
24. по направлениям и статьям расходов.
25. Подходы к оценке эффективности рекламы.
26. Экономическая эффективность рекламы.
27. Коммуникативная эффективность рекламы.
28. Реклама в прессе. Печатная реклама.
29. Аудиовизуальная реклама. Радиореклама.
30. Телевизионная реклама. Прямая почтовая реклама.
31. Рекламные сувениры. Наружная реклама.
32. Реклама в интернете. Реклама на выставках и ярмарках.
33. Комплекс коммуникаций по продвижению туристских дестинаций.
34. Организация рекламы национального туристского продукта.
35. Механизм регулирования рекламной деятельности.

36. Законодательная база регулирования рекламной деятельности в Российской Федерации.  
 37. Международный кодекс рекламы.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы.	Собеседование, реферат, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств, соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; актуальность и обоснованность проекта; точность планирования результатов и экономических расчетов; умение осуществлять основные функции управления туристской деятельностью. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации

				обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2.	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессионально й деятельности.	- ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Собеседование, реферат, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств, соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; актуальность и обоснованнос ть проекта; точность планирования результатов и экономически х расчетов; умение обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессионал ьной деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточн ой аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

3.	ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта.	- ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов. ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно телекоммуникационной сети Интернет.	Собеседование, реферат, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств, соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; актуальность и обоснованность проекта; точность планирования результатов и экономических расчетов; умение осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
4.	ПК-1 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Собеседование, реферат, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств,

	<p>организации туристской деятельности.</p>	<p>ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p>	<p>соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; актуальность и обоснованность проекта; точность планирования результатов и экономических расчетов; умение организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
--	---	---	--

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### *Модуль 1. Менеджмент в туризме (6 семестр)*

#### 7.1. Основная литература:

1. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 284 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1004410> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

#### 7.2. Дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л.В. Баумгартен. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме: учебник / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев; под ред. проф. Е. И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 152 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006294-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065307> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

## *Модуль 2. Маркетинг в туристской индустрии (7 семестр)*

### **7.1. Основная литература:**

1. Филиппова, И.Г. Маркетинг в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Г. Филиппова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 172 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/64070> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Абабков, Ю.Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова; под ред. Е. И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 214 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010337-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002382> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Дурович А.П. Реклама в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 158 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414298> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

## *Модуль 3. Маркетинг в туристской индустрии (реклама, технологии продаж) (8 семестр)*

### **7.1. Основная литература:**

1. Дурович А.П. Реклама в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 158 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414298> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Филиппова, И.Г. Маркетинг в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Г. Филиппова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 172 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/64070> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Абабков, Ю.Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова; под ред. Е. И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 214 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010337-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002382> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

  
\_\_\_\_\_ 2020 г.



**НАУЧНО-ПРОЕКТНЫЙ СЕМИНАР**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Балюк Н.А. Научно-проектный семинар. Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа модуля опубликована на сайте ТюмГУ: Научно-проектный семинар [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

## 1. Пояснительная записка

Актуальность программы дисциплины «Научно-проектный семинар» обусловлена необходимостью рассмотрения феномена туризма как социокультурного явления, что открывает перспективы междисциплинарного рассмотрения проблем туризма в контексте научной теории туризма и рекреации, анализа социальных, культурных, экономических, психологических, рекреационных и других аспектов развития туризма.

Цель дисциплины заключается в формировании у студентов знаний, умений, навыков, с помощью которых будущие профессионалы будут осуществлять проектную деятельность, анализировать складывающиеся тенденции в сфере туризма для решения проблем и определения стратегии дальнейшего развития.

Задачи дисциплины:

- изучить понятийный аппарат, определить сущность научных категорий и принципов научного анализа проблем туризма;
- ознакомиться с историей развития научного познания, эмпирического и теоретического типов научного мышления;
- изучить сущность методологии науки;
- сформировать знания о методологии и методах научного исследования проблем туризма;
- сформировать практические навыки и умения в проведении научного исследования;
- выявить особенности научного анализа в области рынка туристских услуг;
- определить возможности применения результатов научно-исследовательской и проектной работы в сфере туризма.

### 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Научно-проектный семинар» входит в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

### 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины.

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает принципы, методы, этапы проведения критического анализа и синтеза информации; сущность и методологию системного подхода.
	Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; применять системный подход для решения поставленных задач.
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знает принципы постановки научной проблемы, определения цели, задач и методов для оптимального их решения; действующие правовые нормы, имеющиеся ресурсы и ограничения.
	Умеет определять круг задач в рамках поставленной цели; выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знает направления и методы исследования туристского рынка; организации процесса продажи и продвижения туристского продукта.
	Умеет осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продвижение и продажи туристского продукта.
ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Знает принципы и способы организации работы исполнителей и принятия решений в сфере организации туристской деятельности.
	Умеет организовать работу исполнителей и принимать решения в организации туристской деятельности.
ПК- 2: Способен проектировать объекты туристской деятельности	Знает теоретические основы и этапы проектирования объектов туристской деятельности.
	Умеет проектировать объекты туристской деятельности.

## 2. Структура и трудоемкость дисциплины

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре	
			4 семестр	5 семестр
<b>Общая трудоемкость</b>	зач. ед.	8	4	4
	час	288	144	144
Из них:				
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		80	40	40
Лекции		16	8	8
Практические занятия		64	32	32
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		208	104	104
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)			Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

**Экзамен (4,5 семестр).** По дисциплине принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Тематический план дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
4 семестр						
1.	Теоретические основы науки	28	1	6	0	0
2.	Структурные элементы науки	28	2	6	0	0
3.	Функции науки	28	2	6	0	0
4.	Теоретический и эмпирический уровни науки	28	2	6	0	0
5.	Сущность методологии науки	28	1	8	0	0
6.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
7.	Экзамен	2	0	0	0	2
8.	Итого за семестр	144	8	32	0	4

5 семестр						
9.	Методология и методы научного исследования	20	1	6	0	0
10.	Принципы и подходы в научном исследовании	20	1	6	0	0
11.	Методический инструментарий исследования	20	1	6	0	0
12.	Методы научных исследований в туризме	20	2	6	0	0
13.	Специальные методы исследования	20	1	2	0	0
14.	Особенности исследовательского этапа. Анализ процесса	20	1	4	0	0
15.	Оформление результатов исследования	20	1	2	0	0
16.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
17.	Экзамен	2	0	0	0	2
18.	Итого за семестр	144	8	32	0	4
19.	Итого (часов)	288	16	64	0	8

#### 4.2. Содержание дисциплины по темам

##### 4 семестр

##### Тема 1. «Теоретические основы науки»

Научный понятийно-терминологический аппарат. Научные категории. Научные понятия. Научные термины. Научные дефиниции. Наука - вид познания, в процессе которого формируется система научных понятий и предложений о явлениях и законах природы и общества. Социальная роль науки. Наука как социальный институт. Наука как особая форма общественного сознания. Отрасли научного знания.

##### Практическое занятие № 1

##### «Теоретические основы науки»

1. Раскройте сущность науки как вида познания.
2. Охарактеризуйте социальную роль науки. Определите сущность науки как социального института.
3. Проанализируйте социальную роль науки в области исследований проблем туризма.
4. Дайте характеристику теоретических методов исследования.
5. Дайте характеристику эмпирических методов исследования.

##### Тема 2. «Структурные элементы науки»

Структурные элементы теории. Исходные основания (понятия, законы, принципы). Теоретическая модель исследования. Логика теории. Учение. Теория. Концепция. Классификация науки. Естественные науки. Гуманитарные и социально-экономические науки. Номенклатура специальностей. Уровни научного исследования. Эмпирический уровень. Теоретический уровень.

## **Практическое занятие № 2**

### **«Структурные элементы науки»**

1. Охарактеризуйте структурные элементы науки.
2. Определите принципы взаимодействия структурных элементов исследуемого объекта.
3. Определите роль науки в решении экологических проблем, обусловленных влиянием туризма.
4. Охарактеризуйте принципы действия общих методов исследования для рассмотрения проблемы.
5. Составьте план научной работы. Проведите отбор фактического материала для анализа проблемы.

### **Тема 3. «Функции науки»**

Познавательная функция. Мироззренческая функция. Производственная, технико-технологическая функция науки. Культурная и образовательная функции науки. Цель науки. Основные задачи науки. Сбор, описание, анализ, обобщение и объяснение фактов. Прогнозирование тенденций. Прикладные аспекты научного исследования.

## **Практическое занятие № 3**

### **«Функции науки»**

1. Раскройте сущность познавательной и мироззренческой функций науки.
2. Дайте характеристику производственной, технологической, культурной, образовательной функций науки.
3. Охарактеризуйте теоретическую модель развития рекреационного туризма на принципах устойчивого развития.
4. Составьте библиографию темы исследования на основе изучения литературы.
5. Составьте рабочий план исследования.

### **Тема 4. «Теоретический и эмпирический уровни науки»**

Сущность эмпирического уровня исследования. Эмпирические данные. Формирование эмпирической базы данных исследования. Характеристика источников информации. Практическая основа исследования. Научный факт. Теория как система понятий.

## **Практическое занятие № 4**

### **«Теоретический и эмпирический уровни науки»**

1. Раскройте сущность эмпирического уровня исследования. Охарактеризуйте источники информации для исследования.
2. Дайте определение теории как системы понятий.
3. Определите теоретические и прикладные основы туризма как научного феномена.
4. Обоснуйте методологические подходы и актуальность темы исследования.
5. Обоснуйте практическую значимость выбранной темы исследования.

### **Тема 5. «Сущность методологии науки»**

Сущность методологии науки. Методология - учение о методе познания. Основополагающие методологические принципы научного исследования. Характеристика общенаучной методологии. Характеристика конкретно-научной методологии как совокупность методов, принципов исследований и процедур, применяемых в анализе туристской деятельности. Методологические основы туризма. Методологические основы рекреации. Язык и стиль авторской научной работы. Принципы анализа научной статьи (выявление различных языковых методов, характерных для научной работы).

## **Практическое занятие № 5**

### **«Сущность методологии науки»**

1. Раскройте сущность основополагающих методологических принципов научного исследования.
2. Дайте характеристику общенаучной методологии.
3. Дайте характеристику конкретно-научной методологии.
4. Охарактеризуйте язык и стиль авторской научной работы.
5. Проведите подробный анализ научной статьи (выявление различных языковых методов, характерных для научной работы).

## **5 семестр**

### **Тема 1. «Методология и методы научного исследования»**

Сущность методологии науки. Методология - учение о методе познания. Прием и способы эмпирического и теоретического исследования в науке. Гипотеза – ключевой методологический инструмент исследования. Абсолютные и относительные показатели. Индексы количественных и качественных показателей.

#### **Практическое занятие № 1**

##### **«Методология и методы научного исследования»**

1. Раскройте специфику эмпирического и теоретического исследований.
2. Дайте обоснование гипотезы как ключевого методологического инструмента исследования.
3. Дайте характеристику основных подходов в исследовании проблем туризма.
4. Проведите анализ абсолютных и относительных показателей.
5. Определите индексы количественных и качественных показателей в сфере туристских услуг.

### **Тема 2. «Принципы и подходы в научном исследовании»**

Системный подход. Понятие «система». Комплексный, междисциплинарный подход. Исходные основы и принципы научного исследования. Принципы научного исследования. Методология, объект и предмет научного исследования. Методологический инструментарий исследования. Группировки. Понятие сводки и группировки статистических данных. Виды группировок. Статистические таблицы и графики.

#### **Практическое занятие № 2**

##### **«Принципы и подходы в научном исследовании»**

1. Раскройте сущность системного подхода и понятия «система».
2. Определите принципы научного исследования.
3. Дайте характеристику основных подходов в исследовании проблем рекреации.
4. Систематизируйте виды группировок.
5. Проанализируйте статистические данные и составьте графики динамики показателей.

### **Тема 3. «Методический инструментарий исследования»**

Подходы и методы оценки туристско-рекреационного ресурса территории. Системный подход. Методы социологического исследования. Методы анализа экономической деятельности туристского предприятия. Методы сравнительного анализа. Метод шкальной оценки состояния объектов культурного наследия.

#### **Практическое занятие № 3**

##### **«Методический инструментарий исследования»**

1. Охарактеризуйте подходы и методы научного исследования.
2. Раскройте сущность теории туризма и рекреации.



3. Проведите анализ состояния туристского предприятия с использованием принципов системного подхода.
4. Проведите оценку состояния объекта гражданской архитектуры.
5. Проведите оценку состояния объекта культовой архитектуры.

#### **Тема 4. «Методы научных исследований в туризме»**

Общенаучные методы исследования. Специальные методы исследования. Частные методы исследования. Стратегия и тактика в туризме. Методы прогнозирования. Программно-целевой метод.

##### **Практическое занятие № 4**

#### **«Методы научных исследований в туризме»**

1. Раскройте сущность общенаучных методов исследования.
2. Раскройте сущность частных методов исследования; метода стратегии и тактики.
3. Определите группы методов для анализа проблем развития рынка туристских услуг.
4. Примените для анализа исследуемой темы программно-целевой метод.
5. Примените для анализа исследуемой темы метод прогнозирования.

#### **Тема 5. «Специальные методы исследования»**

Методы оценки туристско-рекреационного ресурса территории. Программно-целевой метод. Методы прогнозирования. Методы социологического исследования. Генеральная и выборочная совокупность. Методы анализа экономической деятельности сервисного предприятия. Методы сравнительного анализа. Структурно-функциональный метод.

##### **Практическое занятие № 5**

#### **«Специальные методы исследования»**

1. Раскройте сущность специальных методов исследования и методов экспертизы качества услуг.
2. Раскройте сущность методов социологического исследования и структурно-функционального метода.
3. Проанализируйте современные проблемы развития туризма с помощью специальных методов исследования.
4. Проведите анализ ситуации на рынке услуг с применением методов социологического исследования.
5. Охарактеризуйте принципы генеральной и выборочной совокупности.

#### **Тема 6. «Особенности исследовательского этапа. Анализ процесса»**

Анализ процесса. Теоретический уровень исследования. Предмет теоретического уровня исследования. Анализ процессов в туристском предприятии. Методы анализа экономической деятельности туристского предприятия. Методы сравнительного анализа. Предмет теоретического исследования: закономерности, динамика, структура предмета исследования.

##### **Практическое занятие № 6**

#### **«Особенности исследовательского этапа. Анализ процесса»**

1. Охарактеризуйте особенности эмпирического уровня исследования.
2. Охарактеризуйте особенности теоретического уровня исследования.
3. Проанализируйте проблемный аспект в сфере туризма на теоретическом и эмпирическом уровне.
4. Проведите анализ экономической деятельности туристского предприятия.
5. Проведите сравнительный анализ деятельности туристского предприятия.

#### **Тема 7. «Оформление результатов исследования»**

Оформление результатов проведения исследования. Обобщение материалов исследования и формулировка выводов. Метод калькуляции расчета стоимости туристского продукта. Прикладные основы структурно-функционального метода.

### Практическое занятие № 7

#### «Оформление результатов исследования»

1. Охарактеризуйте принципы обобщения и формулировки выводов исследования.
2. В чем заключаются формальности оформления научной работы.
3. Оформите результаты проведенного исследования. Обобщите и сделайте выводы на основе результатов проведенного исследования.
4. Проведите расчет стоимости туристского продукта с применением метода калькулирования.
5. Проведите анализ состояния туристского предприятия с использованием структурно-функционального метода.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
4 семестр		
1.	Теоретические основы науки	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
2.	Структурные элементы науки	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
3.	Функции науки	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
4.	Теоретический и эмпирический уровни науки	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
5.	Сущность методологии науки	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
6.	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
7.	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала
5 семестр		
8.	Методология и методы научного исследования	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
9.	Принципы и подходы в научном исследовании	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
10.	Методический инструментарий исследования	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов

11.	Методы научных исследований в туризме	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
12.	Специальные методы исследования	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
13.	Особенности исследовательского этапа. Анализ процесса	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
14.	Оформление результатов исследования	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
15.	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
16.	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по дисциплине

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

#### *4 семестр*

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерные контрольные вопросы к экзамену:

1. Ключевые функции современной науки.
2. Определение понятия науки.
3. Основные функции науки.
4. Цель науки.
5. Основные задачи науки.
6. Наука как система.
7. Объект (предмет).
8. Структура науки.
9. Классификация и направления науки.
10. Теория. Структурные элементы теории.
11. Структура теории.
12. Определение научного понятия.
13. Определение сущности «категория».
14. Сущность научного термина.
15. Определение сущности понятия «теория».
16. Определение сущности понятия «концепция».

#### *5 семестр*

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерные контрольные вопросы к экзамену:

1. Методология науки о туризме.
2. Методы исследования проблем туризма.
3. Группа общенаучных методов.
4. Группа специальных методов.
5. Группа частных методов.
6. Уровни научного исследования.
7. Феномен научного факта.
8. Сущность теории управления.

9. Сущность теории туризма и рекреации.
10. Принципы теории межкультурной коммуникации.
11. Принципы теории культуры.
12. Принципы теории управления.
13. Организация научного исследования.
14. Подготовительный этап научного исследования.
15. Особенности исследовательского этапа. Анализ процесса.
16. Теоретический уровень исследования.
17. Оформление результатов исследования.
18. Классификация науки.
19. Особенности фундаментальных и прикладных исследований в области туризма и рекреации.
20. Сущность конкретно-научной методологии.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1	УК-1: способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1. Четко описывает состав и структуру требуемых данных и информации, грамотно реализует процессы их сбора, обработки и интерпретации</p> <p>УК-1.2. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p> <p>УК-1.3. Аргументированно и логично представляет свою точку зрения посредством и на основе системного описания.</p>	Собеседование, итоговое собеседование.	<p>Полнота ответов, соответствие информации заданной теме;</p> <p>умение осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
	УК-2: способен определять круг задач в	УК-2.1. Использует знания о правовых нормах действующего	Собеседование, итоговое собеседование.	Полнота ответов, соответствие информации заданной

	рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности УК-2.2. Вырабатывает пути решения конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.		теме; умение определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
	ОПК-4: способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1.: осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы нового туристского продукта  ОПК-4.2.: формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно телекоммуникационной сети Интернет.	Собеседование, итоговое собеседование.	Полнота ответов, соответствие информации заданной теме; умение осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2	ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1.: осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Собеседование, итоговое собеседование.	Полнота ответов, соответствие информации заданной теме; умение организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29

				«Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
	ПК- 2: способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1.: использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПК-2.2.: рассчитывает качественные и количественные показатели проекта, эффективность проекта.	Собеседование, итоговое собеседование.	Полнота ответов, соответствие информации заданной теме; умение проектировать объекты туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература:

1. Боуш, Г. Д. Методология научных исследований (в курсовых и выпускных квалификационных работах): учебник / Г.Д. Боуш, В.И. Разумов. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 210 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5c4efe94f12440.58691332](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5c4efe94f12440.58691332). - ISBN 978-5-16-014583-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991912> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Пижурин, А. А. Методы и средства научных исследований: учебник / А.А. Пижурин, А.А. Пижурин (мл.), В.Е. Пятков. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 264 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010816-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/937995> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Кузнецов, И. Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы. Методика подготовки и оформления: учебно-методическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 9-е изд., перераб. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 204 с. - ISBN 978-5-394-03673-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093240> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.3. Интернет-ресурсы:

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»

7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS

8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

**7.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

**8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:**


Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

**9. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института наук о Земле  
 В.Ю. Хорошавин  
\_\_\_\_\_ 2020



**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**(1 семестр)**  
Рабочая программа  
для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная



Корнеева Е.В. Организация туристской деятельности (1 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Организация туристской деятельности (1 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Организация туристской деятельности» содержит 7 модулей и включает следующие тематические разделы:

1. Основы туризма, 1 семестр.
2. Активный туризм, 2 семестр.
3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр.
4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр.
5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр.
6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр.
7. Проектирование туристских услуг, 7 семестр.

## **Модуль 1. Основы туризма, 1 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Рассматриваются вопросы концептуального определения туризма: понятие, цели, задачи туризма. Дается обзор видов и форм туризма, а также иных классификаций туристской деятельности. Уделяется внимание его ресурсной и инфраструктурной составляющим, пространственной, отраслевой и функциональной организации. В частности, рассматриваются туристские ресурсы, объекты, комплексы, учреждения. Анализируется территориальная система туризма – дестинации, зоны, кластеры. Рассматривается систематика туристских маршрутов. Делается акцент на ведении туроператорского и турагентского бизнеса, в том числе через систему туристских предприятий и их форм, понятие и основные формы туроперейтинга, практики туроператорской деятельности, особенности и процедуры агентского бизнеса. Рассматривается туристский продукт как комплекс туруслуг. Уделено внимание вопросам регулирования туристской деятельности, в том числе законодательному, анализу современного состояния и тенденциям развития международного и внутреннего туризма.

Цель модуля – познакомить студентов с основами туристской деятельности.

Задачами модуля являются:

- рассмотрение основных понятий и терминов туристской деятельности;
- выявление набора видов и форм туризма, а также иных классификаций туристской деятельности;
- анализ ресурсной и инфраструктурной составляющим, пространственной, отраслевой и функциональной организации туризма;
- исследование территориальной системы туризма;
- рассмотрение систематики туристских маршрутов;
- выявление специфики туроператорского и турагентского бизнеса;
- рассмотрение туристского продукта как комплекс туруслуг;
- рассмотрение вопросов регулирования туристской деятельности, в том числе законодательных, анализ современного состояния и тенденций развития международного и внутреннего туризма.

### **1.1. Место модуля дисциплины в структуре образовательной программы**

Модуль «Основы туризма» является частью дисциплины «Организация туристской деятельности», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

## 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля дисциплины

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.	Знать: профессиональные задачи и основы туристской деятельности, систему, систему управления туристской деятельностью на государственном и региональном уровнях, российские и зарубежные практики в области туризма
	Уметь: применять знания в области основ туризма и законодательства Российской Федерации, а также нормы международного права для осуществления профессиональной деятельности в области туризма
ПК-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности.	Знать: практику туроператорской и турагентской деятельности предприятий и базовое законодательство в области регулирования туристской деятельности для принятия решений в организации туристской деятельности и организации работы исполнителей
	Уметь: организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности на предприятиях, специализирующихся на туроператорской и/или турагентской деятельности.

## 2. Структура и объем модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			1
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	4	4
	<b>час</b>	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Зачет	Зачет

## 3. Система оценивания

**Зачет (1 семестр).** По данному модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности. При сумме баллов 61 и выше обучающемуся выставляется зачет.

Если обучающийся не набрал в течение периода изучения дисциплины необходимое количество баллов, он сдает зачет. Зачет проводится по установленному графику, обучающемуся необходимо ответить на два вопроса из списка контрольных вопросов к зачету.

#### 4. Содержание модуля

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактной работы
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные/практические занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1	Концептуальные рамки туризма	4	2	0	0	0
2	Образовательный процесс и результат в ходе обучения на направлении "Туризм"	4	0	2	0	0
3	Специфика туризма как вида человеческой деятельности	4	0	2	0	0
4	Виды туризма	4	0	2	0	0
5	Потенциал туризма	4	2	0	0	0
6	Туристские ресурсы: общая характеристика	4	0	2	0	0
7	Туристские объекты и комплексы	4	0	2	0	0
8	Потенциал туризма Тюменской области	4	0	2	0	0
9	Пространственная организация туризма	2	2	0	0	0
10	Туристские дестинации	6	0	2	0	0

11	Туристские дестинации мира	6	0	2	0	0
12	Туристский кластер	6	0	2	0	0
13	Туристская индустрия	4	2	0	0	0
14	Индустрия туристских перевозок: общие положения	4	0	2	0	0
15	Индустрия размещения туристов: общие положения	4	0	2	0	0
16	Индустрия питания туристов	4	0	2	0	0
17	Туроператорская и турагентская деятельность	4	2	0	0	0
18	Туроперейтинг	4	0	2	0	0
19	Турагентская деятельность	8	0	4	0	0
20	Туристский продукт	4	2	0	0	0
21	Специфика турпродукта	6	0	2	0	0
22	Проектирование тура по Тюменской области	10	0	4	0	0
23	Регулирование туризма	6	2	2	0	0
24	Туристские организации и мероприятия	6	0	2	0	0
25	Национальные туристские организации	6	0	2	0	0
26	Международный и национальный рынок туризма	4	2	0	0	0
30	Туристский рынок	6	0	2	0	0
31	Исследования туристского рынка: модели и практики	4	0	2	0	0
32	Результаты опроса по исследованию туристского рынка	4	0	2	0	0
33	Консультация перед зачетом	2	0	0	0	2

34	Зачет	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	144	16	48	0	2

## 4.2. Содержание модуля по темам

### Тема 1. «Концептуальные рамки туризма»

Понятие, функции и цель туризма. Значение туризма. Классификация, виды и формы туризма. Турист.

#### Практическое занятие №1

##### «Образовательный процесс и результат в ходе обучения на направлении «Туризм»»

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика образовательной программы высшего образования по направлению подготовки «Туризм».
2. Организация учебного процесса: график, учебные планы, рабочие программы дисциплин.
3. Контроль знаний посредством курсовых и дипломного проектов.
4. Система оценки в высшем образовании.
5. Компетенции выпускника направления подготовки «Туризм».
6. Специфика профессиональной деятельности выпускника: характер, область, объекты, виды, задачи.
7. Профессиональная культура специалиста в области туризма.
8. Конкурентоспособность специалиста в области туризма в современных рыночных условиях.

#### Практическое занятие №2

##### «Специфика туризма как вида человеческой деятельности»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие туризма.
2. Цели и функции туризма.
3. История туризма.
4. Формы туризма.

#### Практическое занятие №3

##### «Виды туризма»

Вопросы для обсуждения:

Характеристика видов туризма:

- 1) культурно-познавательный
- 2) деловой
- 3) религиозный
- 4) активный
- 5) спортивный
- 6) этнотуризм
- 7) образовательный туризм
- 8) медицинский туризм
- 9) экологический туризм
- 10) агротуризм
- 11) сельский туризм
- 12) агротуризм

- 13) приключенческий и экстремальный туризм
- 14) другие виды туризма
- 15) новые виды туризма

## **Тема 2. «Потенциал туризма»**

Понятие и структура туристского потенциала. Туристские ресурсы. туристские объекты и их комплексы. туристские учреждения.

### **Практическое занятие №4**

#### **«Туристские ресурсы: общая характеристика»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и структура туристского потенциала.
2. Понятие туристских ресурсов.
3. Свойства туристских ресурсов.
4. Виды туристских ресурсов.

### **Практическое занятие №5**

#### **«Туристские объекты и комплексы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика туристских объектов.
2. Специфика туристских комплексов.
3. Классификация туристских объектов и комплексов.
4. Оценка туристских объектов территории: общие положения.

### **Практическое занятие №6**

#### **«Потенциал туризма Тюменской области»**

Экскурсия в Агентство по туризму и продвижению Тюменской области.

## **Тема 3. «Пространственная организация туризма»**

Территориальные системы туризма. туристские регионы и зоны. туристские центры и дестинации. туристские маршруты и их типы.

### **Практическое занятие №7**

#### **«Туристские дестинации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие туристской дестинации.
2. Оценка туристской дестинации.
3. Циклы развития туристской дестинации.
4. Клиентоориентированная туристская дестинация.

### **Практическое занятие №8**

#### **«Туристские дестинации мира»**

Туристские дестинации России и мира: территориальные практики формирования и продвижения на рынок туристских услуг. Доклады по статьям:

Александрова А.Ю. Актуальные проблемы развития сферы туризма в глобальных городах мира // Современные проблемы сервиса и туризма. 2015. № 2. С. 5–13.

Голубчиков Ю.Н. Чем завлечь туриста в глубинку России // Современные проблемы сервиса и туризма. 2015. № 3. С. 12–15.

Середина Е.В. Сравнительная оценка рекреационных ресурсов курортов Большая Ялта и Большой Сочи // Вестник РМАТ. 2014. № 2. С. 26–38.

Веслогузова М.В., Шестанова Э.А. Историко-культурный комплекс «Остров-град Свияжск» как туристская дестинация Республики Татарстан // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. № 2. С. 141–146.

Василенко В.А., Василенко А.В. Особенности формирования и развития курортных кластеров дестинаций в Крыму // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. №1. С. 95–104.

Мерзлякова Г.В., Баталова Л.В. Создание туристско-рекреационного кластера «Камский берег» в Удмуртской Республике // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. №1. С. 135–142.

Александрова А.Ю., Владимиров Ю.Л. Особенности создания туристских кластеров в России (на примере Вологодской области) // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. №1. С. 47–58.

Дыбаль М.А. Развитие кластера делового туризма в Санкт-Петербурге // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. №1. С. 58–55.

Розанова Л.Н., Мухаметова Л.Р. Современный туристский кластер республики Татарстан // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. №1. С. 67–74.

Малетин С.С. Трущобы как туристская дестинация // Вестник Кемеровского государственного университета. 2015. № 2. С. 42–46.

Зырянов А.И., Мышлявцева С.Э. Туристские кластеры и доминанты (на примере Пермского края) // Известия Российской академии наук. Серия географическая. 2012. № 2. С. 13–20.

### **Практическое занятие №9**

#### **«Туристский кластер»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие туристского кластера и его особенности в туризме.
2. Классификация кластеров в туризме.
3. Формирование туристских кластеров.
4. Методы оценки туристских кластеров.
5. Потенциал кластерного подхода в туризме.

**Задание для анализа и проектирования:** на основании источников (литература, интернет) выявить и дать характеристику туристским кластерам.

#### **Тема 4. «Туристская индустрия»**

Индустрия туризма, досуга и гостеприимства. Индустрия туристских перевозок. Индустрия размещения туристов. Индустрия питания туристов. Индустрия досуга и развлечений.

### **Практическое занятие №10**

#### **«Индустрия туристских перевозок: общие положения»**

Вопросы для обсуждения:

1. Транспорт и его роль в турбизнесе.
2. Классификация транспортных средств.
3. Тарифная политика.

### **Практическое занятие №11**

#### **«Индустрия размещения туристов: общие положения»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика гостиничных услуг.
2. Классификации средств размещения.
3. Краткая характеристика основных групп гостиниц.



## **Практическое занятие №12**

### **«Индустрия питания туристов»**

Посещение ресторана «На Царской» (или другого), обслуживающего туристов.

### **Тема 5. «Туроператорская и турагентская деятельность»**

Туристские предприятия и их формы. Понятие и основные функции туроператора. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров. Основные технологии туроператорского бизнеса. Особенности и процедуры турагентского бизнеса. Технологии взаимоотношения туроператора с турагентом.

## **Практическое занятие №13**

### **«Туроперейтинг»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формы турпредприятий.
2. Понятие туроператора (ФЗ № 132).
3. Функции туроператора.
4. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров.
5. Технологии туроператорского бизнеса.

## **Практическое занятие №14**

### **«Турагентская деятельность»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие турагента (ФЗ № 132).
2. Особенности и процедуры агентского бизнеса.
3. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента.

Экскурсия в турфирму "Трэвел".

### **Тема 6. «Туристский продукт»**

Туристские услуги как составляющая турпродукта. Турпродукт как комплекс туруслуг. Структура турпродукта. Пакет услуг и класс услуг.

## **Практическое занятие №15**

### **«Специфика турпродукта»**

Вопросы для обсуждения:

1. Услуга: понятие, характеристика.
2. Понятие турпродукта (ФЗ № 132).
3. Источники турпродукта.
4. Характеристика и сущность турпродукта.
5. Жизненный цикл турпродукта.
6. Структура турпродукта.

## **Практическое занятие №16**

### **«Проектирование тура по Тюменской области»**

Проектная работа: Проектирование тура (2 ночи - 3 дня) на потенциале Тюменской области.

Презентация проекта. Работа в группах.

### **Тема 7. «Регулирование туризма»**

Международное и государственное регулирование туризма. Туристские организации и мероприятия. Международные и национальные туристские организации.

## **Практическое занятие №17**

### **«Регулирование туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Туристская политика.
2. Инструменты регулирования международной туристской деятельности.
3. Государственное регулирование туристской деятельности.
4. Деятельность, функции и полномочия ЮНВТО.

### **Практическое занятие №18**

#### **«Туристские организации и мероприятия»**

Вопросы для обсуждения:

1. Международные туристские организации.
2. Туристские мероприятия: выставки, семинары, конференции, ярмарки, форумы.
3. ИТВ.
4. СИТ.
5. ФИТУР.
6. МИТТ.
7. Большой Урал.

### **Практическое занятие №19**

#### **«Национальные туристские организации»**

Вопросы для обсуждения:

1. АТОР. Ассоциация туроператоров России.
2. РСТ. Российский союз туриндустрии.
3. РАСТ. Российская гостиничная ассоциация.
4. РГА. Российская ассоциация социального туризма.

### **Тема 8. «Международный и национальный рынок туризма»**

Понятие и особенности туристского рынка. Факторы развития туристского рынка. Международный туризм. Туризм в России.

### **Практическое занятие №20**

#### **«Туристский рынок»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие туристского рынка.
2. Субъекты туристского рынка.
3. Спрос на туристский продукт.
4. Предложение на туристском рынке.
5. Конкуренция на рынке туруслуг.
6. Механизмы функционирования туристского рынка.
7. Дифференциация и факторы развития туристского рынка.

### **Практическое занятие №21**

#### **«Исследования туристского рынка: модели и практики»**

Проектная работа. На занятии составляется анкета на онлайн-платформах (напр., Гугл) по изучению туристского рынка. Студенты группируются вокруг темы, составляются вопросы, выдвигается гипотеза. Происходит размещение вопросов на онлайн-платформе.

### **Практическое занятие №22**

#### **«Результаты опроса по исследованию туристского рынка»**

Проектная работа. Студенты представляют в формате презентаций свои результаты. Обсуждение.

**5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Концептуальные рамки туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы
2	Образовательный процесс и результат в ходе обучения на направлении "Туризм"	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
3	Специфика туризма как вида человеческой деятельности	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
4	Виды туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
5	Потенциал туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6	Туристские ресурсы: общая характеристика	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
7	Туристские объекты и комплексы	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8	Потенциал туризма Тюменской области	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
9	Пространственная организация туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
10	Туристские дестинации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
11	Туристские дестинации мира	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
12	Туристский кластер	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы

13	Туристская индустрия	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
14	Индустрия туристских перевозок: общие положения	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
15	Индустрия размещения туристов: общие положения	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
16	Индустрия питания туристов	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
17	Туроператорская и турагентская деятельность	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
18	Туроперейтинг	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
19	Турагентская деятельность	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
20	Туристский продукт	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
21	Специфика турпродукта	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
22	Проектирование тура по Тюменской области	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Проектная работа
23	Регулирование туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
24	Туристские организации и мероприятия	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
25	Национальные туристские организации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы

26	Международный и национальный рынок туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
27	Туристский рынок	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
28	Исследования туристского рынка: модели и практики	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
29	Результаты опроса по исследованию туристского рынка	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Проектная работа
30	Консультация перед зачетом	Самостоятельное изучение заданного материала
31	Зачет	Самостоятельное изучение заданного материала

## **6. Промежуточная аттестация по модулю**

### **6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю:**

Зачет проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Виды туризма.
2. Туристские ресурсы территории.
3. Туристский потенциал территории.
4. Конкурентоспособность туристской территории: составляющие.
5. Элементы пространственной организации туризма.
6. Туристские маршруты.
7. Структура туристской индустрии.
8. Специфика туроператорской деятельности.
9. Специфика турагентской деятельности.
10. Выставки и ярмарки в туризме.
11. Организация выставочного стенда туристского предприятия или туристского региона.
12. Туристский продукт: составляющие и особенности разработки.
13. Регулирование туристской деятельности? Мировые и отечественные практики.
14. Международный туристский рынок.
15. Отечественный туристский рынок.
16. Национальные туристские организации.
17. Международные туристские организации.

### **6.2. Критерии оценивания компетенций:**

## Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1	ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности	Собеседование, задания для анализа и проектирования, проектная работа, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия темы в ответах на задания; умение определять цели и задачи управления объектами туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2	ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Собеседование, задания для анализа и проектирования, проектная работа, итоговое собеседование.	Соответствие информации заданной теме и источникам (основной и дополнительной литературе); системность анализа информации; аналитичность докладов; знание задач профессиональной деятельности

				<p>туристских предприятий; умение осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
--	--	--	--	---

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 399 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-609-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014730> (дата обращения: 18.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Киреева, Ю. А. Основы туризма: учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. — Москва: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 108 с. — ISBN 978-5-9718-0497-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html> (дата обращения: 18.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности: учебник / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS \: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html> (дата обращения: 18.05.2020).

### 7.3. Интернет-ресурсы:

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

**7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

**8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

**9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

 2020 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**(2 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Ермакова Е.Е., Куприна Л.Е. Организация туристской деятельности (2 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Организация туристской деятельности (2 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

Рабочая программа дисциплины «Организация туристской деятельности» содержит 7 модулей и включает следующие тематические разделы:

1. Основы туризма, 1 семестр.
2. Активный туризм, 2 семестр.
3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр.
4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр.
5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр.
6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр.
7. Проектирование туристских услуг, 7 семестр.

## **Модуль 2. Активный туризм, 2 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Программа модуля «Активный туризм» направлена на формирование знаний, навыков и умений в сфере активного туризма. Актуальность модуля заключается в наличии у студентов умений анализировать природно-климатические и социально-экономические условия регионов для развития активного туризма; сравнивать, выявлять причинно-следственные связи, овладевать современными методами географических исследований (при выполнении практических и самостоятельных работ, при подготовке проектов-презентаций, рефератов, докладов).

Цель модуля – получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков разработки программ туристских мероприятий и маршрутов спортивных походов; продвижения и реализации услуг предприятий сферы активного туризма.

Основными задачами модуля является освоение студентами:

- проблемы географии активного туризма в России и Тюменской области, разнообразие видов и форм;
- представление о разнообразии активного туризма в связи с физико-географическими условиями регионов России;
- навыков работы с литературными и картографическими источниками по разработке маршрутов туристских походов, планированию спортивных мероприятий по туризму и проведению их с туристами.

#### **1.1. Место модуля дисциплины в структуре образовательной программы**

Модуль «Активный туризм» является частью дисциплины «Организация туристской деятельности», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля дисциплины**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
(ОПК-7) способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей	Знает теоретические основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей

и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Умеет: использовать теоретические знания в обеспечении безопасности обслуживания потребителей, в соблюдении норм и правил охраны труда и техники безопасности в сфере активного туризма.
(ПК-2) способен проектировать объекты туристской деятельности.	Знает теоретические основы проектирования в сфере активного туризма.
	Умеет: использовать теоретические знания для проектирования в активном туризме

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			2
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	4	4
	<b>час</b>	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

**Экзамен (2 семестр).** По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса. Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка

«хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание модуля дисциплины

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактной работы
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные / практические занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Активный туризм: виды, география	18	2	4	0	0
2.	Организация походного и самодеятельного спортивного туризма	18	2	8	0	0
3	Выживание в условиях природной среды	18	2	8	0	0
4	Организация массовых спортивных туристских мероприятий	18	2	4	0	0
5	Поход выходного дня (ПВД).	18	2	8	0	0
6	Правила организации и проведения ПВД.	18	2	4	0	0
7.	Личное и групповое снаряжение.	16	2	4	0	0
8	Организация туристского быта.	16	2	8	0	
9	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
10	Экзамен	2	0	0	0	2
Итого (часов)		144	16	48	0	4

## 4.2. Содержание модуля по темам

### Тема 1. «Активный туризм: виды, география»

Понятие «активный туризм» и его особенности. Приключенческие путешествия, приключенческий спорт. Загадочный приключенческий тур, сафари на природу, охота, рыбалка.

Типы приключенческого и экзотического туризма. Приключенческий спорт: экстремальные сплавы по рекам (рафтинг), спелеопоходы, лыжные походы, альпинизм, скалолазание, каньонинг и др. Виды экзотического туризма: - путешествие на верблюдах по аравийским и африканским пустыням; поездки на снегоходах в Антарктике, космический туризм, плавание на подводной лодке, туризм в экзотические страны и т.д.

Приключенческие путешествия. Путешествия по рекам, пешком в горах (треккинг и др.), на лошадях, автомобилях-внедорожниках, сафари, джип-сафари и т.д. Отличие приключенческого путешествия от спортивного туризма.

География и развитие активного туризма в мире, России. Развитие активного туризма в мире, России. «Новые» («модные») виды туризма, их география. Районы приключенческого и экзотического туризма (по А.А. Самойленко, 2006): Цивилизованные и достаточно развитые страны Северной Африки (Марокко, Тунис, Египет); Центрально- и Южноафриканские государства (Кения, Танзания, Уганда, ЮАР и др.); страны Восточной Азии (Китай, Япония) и т.д.

Самодетельный туризм в России. Понятие «самодетельный туризм». История самодетельного туризма. Самодетельный туризм с активным способом передвижения. Формы самодетельного спортивного туризма: туристские походы – оздоровительные, спортивные (категорийные), учебно-тренировочные, научно-познавательные, приключенческие (экзотические) и др.; экспедиции – научно-спортивные, спортивные; туристские слеты – слет туристов-водников, туристов-пешеходников, велотуристов и т. д.; туристско-спортивные соревнования по технике определенного вида туризма. технология и структура функционирования спортивно-оздоровительного туризма в России.

### Практическое занятие №1

#### «Активный туризм: виды, география»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «активный туризм»
2. Особенности видов активного туризма.
3. В чем отличие приключенческого спорта от приключенческого путешествия?
4. Загадочные приключенческие туры: география, виды.
5. Два типа приключенческого и экзотического туризма.
6. География активного туризма. Развитие активного туризма в России. «Новые» («модные») виды туризма.

7. Виды экзотического туризма, география.

8. Возможности развития экзотического туризма в России, в своем регионе.

Темы для рефератов/выступлений:

1. Путешествия по рекам.
2. Путешествия пешком в горах.
3. Путешествие верхом на лошади.
4. Джип-сафари, сафари.
5. В чем отличие приключенческого путешествия от спортивного туризма?
6. Этапы развития активного туризма в мире, России.
7. Районы приключенческого и экзотического туризма на карте мира.

8. Характеристика специализации приключенческого туризма в странах регионов мира: Северной Африки, Централь- и Южноафриканские страны, Восточной Азии.
9. Новые виды приключенческого туризма в России: виды, география.
10. Формы самодеятельного спортивного туризма: туристская прогулка, походы (ПВД, многодневный, категорийный) и экспедиции, туристские слеты, туристско-спортивные соревнования, учебные туристские семинары и др.
11. Развитие самодеятельного туризма в России.
12. География самодеятельного спортивного туризма в России (по видам): пешеходного, горного, спелеотуризма, велосипедного и др.
13. «Новые» виды самодеятельного спортивного туризма в России, перспективы развития.

## **Тема 2. «Организация походного и самодеятельного спортивного туризма»**

Классификация походов и путешествий. Нормативные основы туристской деятельности Походы выходного дня, некатегорийные и категорийные походы. Основные положения Правил проведения соревнований туристских спортивных походов, путешествий, организации спортивных туров. Разрядные нормативы по спортивному туризму. Единая всероссийская спортивная классификация (ЕВСК).

Права и обязанности руководителя и участников похода

Кодекс путешественника. Права и обязанности руководителя и участников похода. Дисциплина – залог безопасности туристского похода и путешествия.

Подготовка, проведение и подведение итогов похода. Теоретическая и практическая подготовка к проведению похода. Подведение итогов похода. Отчет о походе: формы, содержание. Походные обязанности и поручения. Физическая, психическая и тактическая подготовка туриста-спортсмена. Основные задачи, принципы и методы туристской подготовки. Содержание туристской подготовки. Виды и формы подготовок туриста-спортсмена.

Снаряжение и туристский травматизм. Медицинская помощь в походе. Общее и специально, личное и групповое туристское снаряжение. Правила подбора снаряжения. Соблюдение экологически безопасных норм туристского природопользования при выборе и устройстве бивака, выборе топлива для костра, оборудовании кострища. Питание в походе, водный режим. Оказание медицинской помощи в походе.

### **Практическое занятие №2**

#### **«Организация походного и самодеятельного спортивного туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Походы выходного дня.
2. Некатегорийные и категорийные походы, критерии их классификации.
3. Основные Положения Правил проведения туристских соревнований: туристских спортивных походов, путешествий.
4. Технология организации спортивных туров.
5. На примере пешеходного спортивного туризма (водного и др.) охарактеризовать нормативные требования, разряды.
6. Единая всероссийская спортивная классификация (ЕВСК).
7. Выбор категории сложности маршрута в связи с возрастом и туристской квалификации участников и руководителя похода.
8. Выбора туристско-экскурсионных объектов, мест ночевки и дневок в связи с культурно-историческими и физико-географическими особенностями района путешествия и техническими характеристиками маршрута.
9. Подбора продуктов и рациона питания в связи с возрастом участников, сложностью и вида путешествия, с учетом калорийности продуктов питания.
10. Оформление походного материала. Отчет о совершенном походе.

11. Распределение обязанностей в связи с туристской квалификацией участников, туристско-краеведческой направленностью маршрута.
12. Права и обязанности руководителя похода. Права и обязанности участника похода.
13. Основные задачи, принципы и методы туристской подготовки.
14. Содержание туристской подготовки.
15. Виды и формы туристской подготовки.
16. Разрешение конфликтных ситуаций, сложившихся в походе: примеры.
17. Подбора снаряжения, ремонтного набора в связи с выбранным видом туристского похода.
18. Распределение веса груза между участниками (общего и личного: снаряжения, продуктов) с учетом половозрастного состава группы.
19. Состав медицинской аптечки - с учетом сезона, природно-климатическими особенностями района путешествия, возрастными критериями участников похода.
20. Оказание первой доврачебной помощи пострадавшему: мозоли и потертости, растяжение связок, ушибы, ожоги, переломы, тепловой и солнечный удары, первая помощь тонущему, транспортировка пострадавшего.

### **Тема 3. «Выживание в условиях природной среды»**

Факторы выживания в автономных условиях существования: антропологические, природно-средовые, материально-технические, экологические. Путешествие в одиночку, чрезвычайные ситуации в походе: трудности, задачи.

Ориентирование на местности в условиях автономного существования. Средства сигнализации. Питание и водообеспечение в условиях автономного существования.

### **Практическое занятие №3**

#### **«Выживание в условиях природной среды»**

Вопросы для обсуждения:

1. Антропологические факторы выживания в автономных условиях существования.
2. Природно-средовые факторы: пути их разрешения.
3. Материально-технические факторы: виды, примеры.
4. Экологические факторы в разных регионах мира, России.
5. Возможно ли путешествие в одиночку?
6. Чрезвычайные ситуации в походе: трудности, задачи, способы решения.
7. Организация временного лагеря, заготовка дров.
8. Способы ориентирования во времени и на местности в условиях автономного существования.
9. Средства сигнализации, как правильно подать сигнал бедствия.
10. Использование местных признаков для определения погоды.
11. Обеспечение питания в условиях автономного существования: сбор дикорастущих растений и грибов, охота, рыбалки.
12. Водообеспечение в условиях автономного существования: поиск водоисточников, способы обеззараживания воды.
13. Использование аптеки «на корню».

### **Тема 4. «Организация массовых спортивных туристских мероприятий»**

Слет, соревнования спортивного самодетельного туризма. Определение понятий «слет туристский», «соревнования туристские». Традиционные слеты. Нормативные документы слета, соревнований: Положение и Условия. Основные положения правил соревнований по туристскому многоборью (ТМ). Соревнования: их виды, программы. Организация и проведение слета туристов. Особенность организации и проведения.



Конкурсная программа слета туристов-школьников. Программа туристских соревнований. Организация судейства, подведение итогов.

Спортивное ориентирование в программе соревнований слета туристов и как вид ориентирования. Подготовка, проведение и подведение итогов соревнований по спортивному ориентированию. Организация соревнований по спортивному ориентированию: полигона, карт, судейства. Виды соревнований и их особенность.

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Организация массовых спортивных туристских мероприятий»**

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятий «слет туристский», «соревнования туристские».
  2. Традиционные слеты туристов: исторический экскурс.
  3. Нормативные документы слета, соревнований: Положение, Условия проведения.
  4. Основные положения правил соревнований по туристскому многоборью (ТМ).
  5. Туристские соревнования: виды, программы.
  6. Страховка и самостраховка: веревки, узлы.
  7. Особенность организации и проведения слета туристов (на примере).
  8. Конкурсная программа слета туристов-школьников.
  9. Программа туристских соревнований в рамках слета туристов-школьников.
  10. Организация судейства, подведение итогов.
  11. Выполнение жизнеобеспечивающих норм туристского природопользования, не наносящих ущерба окружающей среде.
  12. Виды соревнований по спортивному ориентированию: в программе слета туристов.
  13. Топографическая подготовка спортсменов-ориентировщиков.
  14. Физическая, психологическая подготовка спортсменов-ориентировщиков.
  15. Необходимое снаряжение спортсменов-ориентировщиков.
  16. Спортивное ориентирование как вид спорта.
  17. Виды соревнований по спортивному ориентированию: дисциплины, их особенность.
  18. Необходимость в создании и развитии нового вида спортивного ориентирования: экологического: имеющийся опыт.
  19. Организация соревнований по спортивному ориентированию: полигона, карт, судейства.
  20. Специальное снаряжение и оборудование, используемое при проведении соревнований по спортивному ориентированию
  21. Обеспечение безопасности при проведении соревнований по спортивному ориентированию.
- Практическая работа:
1. Вязка туристских узлов.
  2. Определение типа костров и их назначение.
  3. Составление Положения и Условий соревнований и конкурсов школьного слета туристов.
  4. Составление программы школьного слета туристов.
  5. Работа с компасом: определение азимута. Ориентирование карты с помощью компаса.
  6. Работа с картой спортивного ориентирования: чтение карты, прокладка направлений движения.
  7. Составление игр и упражнений по ориентированию на местности.
  8. Составление Положения и Условий соревнований по спортивному

ориентированию по виду «Ориентирование в заданном направлении».

### **Тема 5. «Поход выходного дня (ПВД)»**

Подготовка к походу. Питание в походе. Личная гигиена туриста, профилактика заболеваний, походная медицинская аптечка. Основные приемы оказания первой доврачебной помощи.

#### **Практическое занятие №5**

##### **«Поход выходного дня (ПВД)»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика и классификация туристских походов.
2. Специфика походов выходного дня: определение, режимы, организаторы, маршруты, цели.
3. Современная система подготовки кадров для организации туристских походов и ПВД.
4. Оформление документов для ПВД. Маршрутный лист.
5. Условия награждения значком «Турист России».
6. Турфирмы, организующие ПВД (РФ, Урал, Тюменский регион). Виды ПВД.
7. Питание в однодневном походе.
8. Питание в 2 – 3 дневном походе.
9. Правила составления меню. Раскладка и перечень продуктов.
10. Питьевой режим в походе.
11. Основы личной гигиены туриста.
12. Принципы формирования походной медицинской аптечки.
13. Основные приемы оказания первой доврачебной помощи.

Практическая работа:

1. Составление походного меню на три дня.
2. Раскладка продуктов по калорийности.

### **Тема 6. «Правила организации и проведения ПВД»**

Правила движения в походе, преодоление препятствий. Туристские должности в группе.

#### **Практическое занятие №6**

##### **«Правила организации и проведения ПВД»**

Вопросы для обсуждения:

1. Правила движения в походе.
2. Режим дня.
3. Особенности преодоления препятствий.
4. Туристские должности в группе (руководитель, штурман, завхоз по питанию, костровой, дежурный, завхоз по снаряжению, санинструктор, ремонтник, фотограф, хронометрист, летописец, краевед).

### **Тема 7. «Личное и групповое снаряжение»**

Личное и групповое снаряжение: общее и специальное. Подбор снаряжения с учетом природно-климатических условий района похода, способа и средств перемещения по маршруту. Снаряжение и травматизм. Распределение веса, укладка рюкзака.

#### **Практическое занятие №7**

### **«Личное и групповое снаряжение»**

Вопросы для обсуждения:

1. Групповое снаряжение.
2. Личное снаряжение.
3. Порядок заполнения походного рюкзака.

### **Тема 8. «Организация туристского быта»**

Привалы и ночлеги. Выбор места для бивака, его оборудование. Обеспечение безопасности при проведении походов.

#### **Практическое занятие №8**

##### **«Организация туристского быта»**

Вопросы для обсуждения:

1. Поведение при встрече с животными (медведь, собаки, больные животные – переносчики бешенства).
2. Организация туалета.
3. Организация бивака и ночлега.
4. Холодный ночлег (ночевка).
5. Проведение привала.
6. Правила ориентирования по компасу.
7. Правила ориентирования по природным объектам и предметам.
8. Действия в случае потери ориентировки.
9. Понятие автономного похода.
10. Практика организации автономного похода.
11. Сбор материалов о районе путешествия.
12. Картографический материал.
13. Экскурсионные объекты.
14. Природные достопримечательности.
15. Специфика документа – отчета о ПВД.
16. Фото и видеоматериал о ПВД.
17. Текстовый материал о ПВД.

Практическая работа:

1. Оформление краеведческого материала.
2. Изучение картографического материала, планируемого ПВД.
3. Подбор экскурсионных объектов по нитке маршрута.
4. Составляющие финансового обеспечения похода.
5. Составление сметы похода.
6. Выведение цены похода на туристский рынок.
7. Заполнение формы маршрутного листа ПВД.
8. Оформление дневника похода выходного дня.
9. Подготовка презентации по итогам ПВД.
10. Защита ПВД с обоснованием целесообразности, подведение итогов.

**5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

№ Темы	Темы	Виды СРС
1	Активный туризм: виды, география	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
2	Организация походного и самодельного спортивного туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Подготовка доклада с презентацией
3	Выживание в условиях природной среды	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Подготовка доклада с презентацией
4	Организация массовых спортивных туристских мероприятий	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Подготовка доклада с презентацией
5	Поход выходного дня (ПВД).	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6	Правила организации и проведения ПВД.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Разработка туристского маршрута
7	Личное и групповое снаряжение.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8	Организация туристского быта.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Подготовка доклада с презентацией
9	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
10	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1.Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерные контрольные вопросы к экзамену:

1. Понятие «активный и пассивный туризм», виды активного туризма.
2. Два типа приключенческого и экзотического туризма: приключенческий спорт, приключенческие путешествия. Краткая характеристика.
3. География активного туризма. Развитие активного туризма в России. «Новые»

(«модные») виды туризма.

4. Самодетельный туризм с активным способом передвижения. Формы.
1. Права и обязанности руководителя и участника похода.
2. Подготовка и проведение похода.
3. Подведение итогов похода, отчет.
4. Классификация походов и путешествий.
5. Физическая, психологическая и тактическая подготовка туриста-спортсмена - залог успешного прохождения маршрута путешествия.
6. Подбор снаряжения и туристский травматизм.
7. Выполнение жизнеобеспечивающих норм туристского природопользования.
8. Питание в походе, водный режим.
9. Оказание первой медицинской помощи в походе
10. Путешествие в одиночку, чрезвычайные ситуации: трудности, задачи.
11. Факторы выживания в экстремальной ситуации.
12. Ориентирование на местности: по местным признакам, небесным светилам и др.
13. Средства сигнализации.
14. Питание и водообеспечение в условиях автономного существования.
15. Понятие «слет туристский», традиционные слеты.
16. Нормативные документы слета туристов.
17. Виды соревнований слета туристов: особенность их организации и проведения, судейства.
18. Конкурсная программа слета туристов: проведение, работа жюри.
19. Виды спортивного ориентирования на дистанции контрольно-туристского маршрута.
20. Спортивное ориентирование в программе соревнований слета туристов: организация полигона, подготовка карт, судейство.
21. Топографическая подготовка туристов.
22. Физическая, психологическая и тактическая подготовка спортсмена-ориентировщика.
23. Экологическое ориентирование: возможность и необходимость.
24. Развитие самодетельного туризма в России, Тюменской области.
25. География спортивного туризма: пешеходного, горного, велосипедного, автомобильного, мотоциклетного.
26. Спелеотуризм и «новые» виды спортивного туризма.

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.  ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники	Собеседование, реферат, практическая работа, итоговое собеседование.	Системность анализа и глубина проработки информации; актуальность и обоснованность проекта; умение осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; умение осуществлять руководство трудовым

	выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.		коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2.	ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.	Собеседование, реферат, практическая работа, итоговое собеседование.	Системность анализа и глубина проработки информации; актуальность и обоснованность проекта; умение осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; умение осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Рубис, Л. Г. Спортивный туризм: учебник / Л. Г. Рубис. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 170 с. — ISBN 978-5-4486-0209-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72816.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Иванова, Н. В. Спортивно-оздоровительный туризм: учебное пособие для бакалавров / Н. В. Иванова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 256 с. — ISBN 978-5-394-02435-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21421.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

2. Теория и методика спортивного туризма: учебник / под редакцией В.А. Таймазова, Ю.Н. Федотова. — Москва: Советский спорт, 2014. — 424 с. — ISBN 978-5-9718-0647-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/53240> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <http://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

ПНБ «Консультант+», «Гарант»

### **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин  
\_\_\_\_\_ 2020 г.



**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**(3 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная



Балюк Н.А. Организация туристской деятельности (3 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Организация туристской деятельности (3 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Организация туристской деятельности» содержит 7 модулей и включает следующие тематические разделы:

1. Основы туризма, 1 семестр.
2. Активный туризм, 2 семестр.
3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр.
4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр.
5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр.
6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр.
7. Проектирование туристских услуг, 7 семестр.

### **Модуль 3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр**

#### **1. Пояснительная записка**

Актуальность модуля «Организация туроператорской и турагентской деятельности» обусловлена его ключевыми позициями в изучении общего процесса организации туристской деятельности. В ходе изучения модуля студенты получают знания о процессе организации туроператорской и турагентской деятельности, разработке и реализации туристского продукта. Модуль направлен на формирование у студентов реальных представлений о туроперейтинге, организационных и технологических процессах в туризме.

Цель модуля - изучить специфику организации туроператорской и турагентской деятельности, особенности функционирования туристского предприятия (туроператора и турагентства); технологию формирования, продвижения и реализации турпродукта на рынке туристских услуг.

Задачи модуля:

- определить место и роль организации туристской деятельности в сфере обслуживания туристов;
- изучить принципы, сущность и формы организации туроператорской и турагентской деятельности;
- изучить технологию формирования, продвижения и реализации турпродукта;
- рассмотреть основные функции специалиста по организации туроператорской и турагентской деятельности;
- определить стандарты качества туроператорской и турагентской деятельности;
- изучить основы менеджмента туристской деятельности;
- рассмотреть особенности управления и регулирования туристской деятельности;
- рассмотреть нормативные основы туристской деятельности.

#### **1.1. Место модуля дисциплины в структуре образовательной программы**

Модуль «Организация туроператорской и турагентской деятельности» является частью дисциплины «Организация туристской деятельности», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	Знает технологические инновации и современное программное обеспечение в туристской сфере.
	Умеет применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знает приемы, способы, виды и основные функции управления туристской деятельностью.
	Умеет осуществлять основные функции управления туристской деятельностью по планированию, организации, мотивации и контролю.
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает стандарты качества процессов оказания услуг, основные элементы процесса обслуживания туристов, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
	Умеет организовать процесс качественного обслуживания; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей.
ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знает направления и методы исследования туристского рынка; организации процесса продажи и продвижения туристского продукта.
	Умеет осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продвижение и продажи туристского продукта.
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знает научные подходы, принципы и методы обоснования решения по обеспечению экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности.
	Умеет принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.
ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знает законодательство Российской Федерации и нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.
	Умеет применять в туристской деятельности законодательство Российской Федерации и нормы международного права.

ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Знает принципы и способы организации работы исполнителей и принятия решений в сфере организации туристской деятельности.
	Умеет организовать работу исполнителей и принимать решения в организации туристской деятельности.

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			3
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	6	6
	<b>час</b>	216	216
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		96	96
Лекции		32	32
Практические занятия		64	64
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		120	120
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

**Экзамен (3 семестр).** По модулю принята 100-балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной

оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание модуля дисциплины

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Теоретические основы организации туристской деятельности	18	2	4	0	0
2.	Формы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма	18	2	6	0	0
3.	Формы организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма	18	2	6	0	0
4.	Формы организации туристской деятельности в сфере международного туризма	18	2	6	0	0
5.	Менеджмент организации туристской деятельности. Функции менеджмента организации туристской деятельности	18	2	4	0	0
6.	Кадровый менеджмент организации туристской деятельности	18	2	4	0	0
7.	Менеджмент сферы туристских услуг	18	2	4	0	0

8.	Структура управления туристской деятельностью	18	2	6	0	0
9.	Организация туристской деятельности	18	4	6	0	0
10.	Организация туроператорской деятельности	18	4	6	0	0
11.	Организация турагентской деятельности	16	4	6	0	0
12.	Организация проектной деятельности	16	4	6	0	0
13.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
14.	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	216	32	64	0	4

## 4.2. Содержание модуля по темам

### Тема 1. «Теоретические основы организации туристской деятельности»

Введение. Сущность и основные принципы организации туристской деятельности. Особенности организации туристской деятельности.

#### Практическое занятие № 1

##### «Теоретические основы организации туристской деятельности»

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте сущность и основные принципы организации туристской деятельности.
2. Раскройте базовые принципы организации туристской деятельности.
3. Раскройте особенности организации туристской деятельности.
4. Проанализируйте деятельность туроператоров в РФ и выявите наиболее перспективные направления.

### Тема 2. «Формы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма»

Теоретические основы туристской деятельности в сфере въездного туризма. Сущность и формы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма. Принципы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма. Основные функции специалиста по организации туристской деятельности в сфере въездного туризма.

#### Практическое занятие № 2

##### «Формы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма»

Вопросы для обсуждения:

1. Определите формы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма.
2. Раскройте особенности организации туристской деятельности в сфере въездного туризма.
3. Определите факторы конкурентоспособности туристского предприятия в сфере въездного туризма.
4. Проанализируйте деятельность турагентств в РФ и выявите наиболее перспективные направления.

### **Тема 3. «Формы организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма»**

Теоретические основы внутреннего туризма. Общая характеристика туристской деятельности в сфере внутреннего туризма. Формы туристской деятельности в сфере внутреннего туризма. Отраслевая структура туристского предприятия. Функциональная структура туристского предприятия. Стандарты форм организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма. Формы туристской деятельности как фактор конкурентоспособности туристского предприятия в сфере внутреннего туризма.

#### **Практическое занятие № 3**

##### **«Формы организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Определите формы организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма.
2. Раскройте особенности организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма.
3. Определите факторы конкурентоспособности туристского предприятия в сфере внутреннего туризма.
4. Проанализируйте деятельность туроператоров Тюменской области и выявите наиболее перспективные направления.

### **Тема 4. «Формы организации туристской деятельности в сфере международного туризма»**

Теоретические основы международного туризма. Общая характеристика видов туристской деятельности в сфере международного туризма. Связь отраслевой структуры туристского предприятия с видами туристской деятельности в сфере международного туризма. Организация инновационной деятельности туристского предприятия в сфере международного туризма.

#### **Практическое занятие № 4**

##### **«Формы организации туристской деятельности в сфере международного туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Определите формы организации туристской деятельности в сфере международного туризма.
2. Раскройте особенности организации туристской деятельности в сфере международного туризма.
3. Определите факторы конкурентоспособности туристского предприятия в сфере международного туризма.
4. Проанализируйте деятельность турагентств Тюменской области и выявите наиболее перспективные направления.

### **Тема 5. «Менеджмент организации туристской деятельности. Функции менеджмента организации туристской деятельности»**

Теоретические основы менеджмента туризма. Принципы менеджмента организации туристской деятельности: общие, частные. Функции менеджмента организации туристской деятельности: планирование, организация, мотивация, контроль. Методы менеджмента организации туристской деятельности: организационно-административные, экономические, социально-психологические, самоуправление.

#### **Практическое занятие № 5**

##### **«Менеджмент организации туристской деятельности. Функции менеджмента организации туристской деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Рассмотрите теоретические основы менеджмента туризма.
2. Определите принципы менеджмента организации туристской деятельности: общие, частные.
3. Охарактеризуйте функции менеджмента организации туристской деятельности: планирование, организация, мотивация, контроль.
4. Разработайте выездной тур и представьте его с презентацией.

#### **Тема 6. «Кадровый менеджмент организации туристской деятельности»**

Стиль руководства творческой деятельностью. Элементы управления творческим процессом. Авторитет руководителя. Личное влияние руководителя на творческую деятельность экскурсовода. Формирование творческого персонала турфирмы. Методы оценки творческого потенциала специалиста. Экспертная оценка персонала по туристскому обслуживанию. Профессиональное развитие руководителя и персонала турфирмы. Культура организации туристской деятельности.

#### **Практическое занятие № 6**

##### **«Кадровый менеджмент организации туристской деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте методы кадрового менеджмента организации туристской деятельности.
2. Дайте определение сущности кадрового менеджмента организации туристской деятельности.
3. Охарактеризуйте стиль руководства творческой деятельностью.
4. Разработайте выездной тур и представьте его с презентацией.

#### **Тема 7. «Менеджмент сферы туристских услуг»**

Теоретические основы сферы туристских услуг. Теоретические основы рынка туристских услуг. Основные услуги. Дополнительные услуги. Стандарты качества туристских услуг. Принципы управления процессом формирования рынка туристских услуг. Стратегическое планирование туристской деятельности. Программно-целевой метод в планировании туристской деятельности.

#### **Практическое занятие № 7**

##### **«Менеджмент сферы туристских услуг»**

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте структуру сферы туристских услуг.
2. Охарактеризуйте основы функционирования рынка туристских услуг. Раскройте принципы управления процессом формирования рынка туристских услуг.
3. Дайте характеристику основных и дополнительных услуг и стандартов качества.
4. Разработайте внутренний (региональный) тур и представьте его с презентацией.

#### **Тема 8. «Структура управления туристской деятельностью»**

Понятие структуры управления туристской деятельностью. Организационная структура управления туристской деятельностью. Формальное закрепление функций за персоналом в сфере туристской деятельности. Функциональная структура турфирмы. Кадровая политика турфирмы по формированию персонала по туристскому обслуживанию. Методы отбора персонала для туристского обслуживания. Адаптация персонала для туристской деятельности. Оценка результативности персонала по туристскому обслуживанию. Профессиональное обучение кадров для туристской деятельности.

#### **Практическое занятие № 8**



### **«Структура управления туристской деятельностью»**

Вопросы для обсуждения:

1. Определите элементы управления творческим процессом.
2. Охарактеризуйте составляющие авторитета руководителя.
3. Определите роль личного влияния руководителя на творческую деятельность экскурсовода.
4. Составьте программу тура для детей.

### **Тема 9. «Организация туристской деятельности»**

Требования к организации туристской деятельности. Требования к организации туристского обслуживания. Должностные обязанности персонала турфирмы. Функции руководителя фирмы. Документальная отчетность руководителя туроператора.

#### **Практическое занятие № 9**

##### **«Организация туристской деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте требования к организации туристской деятельности.
2. Охарактеризуйте формы организации туристской деятельности.
3. Охарактеризуйте должностные обязанности персонала туристской фирмы и функции руководителя фирмы.
4. Разработайте спортивный тур и обоснуйте его экономическую эффективность.

### **Тема 10. «Организация туроператорской деятельности»**

Требования к организации туроператорской деятельности. Требования к организации туристского обслуживания. Должностные обязанности персонала туроператора. Функции руководителя фирмы. Документальная отчетность руководителя туроператора.

#### **Практическое занятие № 10**

##### **«Организация туроператорской деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте требования к организации туроператорской деятельности.
2. Охарактеризуйте требования к разработке, продвижению и продаже туристского продукта.
3. Охарактеризуйте должностные обязанности персонала туроператора и функции руководителя фирмы.
4. Разработайте спортивный тур и обоснуйте его экономическую эффективность.

### **Тема 11. «Организация турагентской деятельности»**

Требования к организации турагентской деятельности. Требования к организации туристского обслуживания. Должностные обязанности персонала турагентства. Функции руководителя фирмы. Документальная отчетность руководителя туроператора.

#### **Практическое занятие № 11**

##### **«Организация турагентской деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте требования к организации турагентской деятельности.
2. Охарактеризуйте требования к организации туристского обслуживания.
3. Охарактеризуйте должностные обязанности персонала турагентства и функции руководителя фирмы.
4. Разработайте оздоровительный тур и обоснуйте его экономическую эффективность.

### **Тема 12. «Организация проектной деятельности турфирмы»**

Сущность и содержание проектной деятельности турфирмы. Стратегия и тактика. Программно-целевой метод. Комплексная оценка туристско-рекреационного потенциала территории. Проектирование тура. Требования и стандарты качества проектной деятельности.

### Практическое занятие № 12

#### «Организация проектной деятельности турфирмы»

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте программно-целевой метод.
2. Дайте характеристику комплексной оценки туристско-рекреационного потенциала территории.
3. Рассмотрите этапы проектирования тура, требования и стандарты качества проектной деятельности.
4. Разработайте познавательный тур и обоснуйте его экономическую эффективность.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Теоретические основы организации туристской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
2	Формы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
3	Формы организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
4	Формы организации туристской деятельности в сфере международного туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
5	Менеджмент организации туристской деятельности. Функции менеджмента организации туристской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
6	Кадровый менеджмент организации туристской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
7	Менеджмент сферы туристских услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
8	Структура управления туристской деятельностью	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
9	Организация туристской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
10	Организация туроператорской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов

11	Организация турагентской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
12	Организация проектной деятельности турфирмы	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций, подготовка конспектов
13	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
14	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1.Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Менеджмент организации туристской деятельности.
2. Функции менеджмента организации туристской деятельности.
3. Теоретические основы менеджмента туризма.
4. Принципы менеджмента организации туристской деятельности: общие, частные.
5. Функции менеджмента организации туристской деятельности: планирование, организация, мотивация, контроль.
6. Методы менеджмента организации туристской деятельности.
7. Кадровый менеджмент организации туристской деятельности.
8. Стили руководства творческой деятельностью.
9. Элементы управления творческим процессом.
10. Авторитет руководителя.
11. Личное влияние руководителя на творческую деятельность экскурсовода.
12. Формирование творческого персонала турфирмы.
13. Методы оценки творческого потенциала специалиста.
14. Экспертная оценка персонала по туристскому обслуживанию.
15. Профессиональное развитие руководителя и персонала турфирмы.
16. Культура организации туристской деятельности.
17. Менеджмент сферы туристских услуг.
18. Теоретические основы сферы туристских услуг.
19. Теоретические основы рынка туристских услуг.
20. Основные услуги.
21. Дополнительные услуги.
22. Стандарты качества туристских услуг.
23. Принципы управления процессом формирования рынка туристских услуг.
24. Стратегическое планирование туристской деятельности.
25. Программно-целевой метод в планировании туристской деятельности.
26. Структура управления туристской деятельностью.
27. Понятие структуры управления туристской деятельностью.
28. Организационная структура управления туристской деятельностью.
29. Формальное закрепление функций за персоналом в сфере туристской деятельности.
30. Функциональная структура турфирмы.
31. Кадровая политика турфирмы по формированию персонала по туристскому обслуживанию.
32. Методы отбора персонала для туристского обслуживания.
33. Адаптация персонала для туристской деятельности.

34. Оценка результативности персонала по туристскому обслуживанию.
35. Профессиональное обучение кадров для туристской деятельности.
36. Организация туристской деятельности.
37. Организация туроператорской деятельности.
38. Требования к организации туроператорской деятельности.
39. Требования к организации туристского обслуживания.
40. Должностные обязанности персонала туроператора.
41. Функции руководителя фирмы.
42. Документальная отчетность руководителя туроператора.
43. Организация турагентской деятельности.
44. Требования к организации турагентской деятельности.
45. Требования к организации туристского обслуживания.
46. Должностные обязанности персонала турагентства.
47. Функции руководителя фирмы.
48. Документальная отчетность руководителя туроператора.
49. Организация проектной деятельности турфирмы.
50. Сущность и содержание проектной деятельности турфирмы.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1				
1.	ОПК-1: способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности	Собеседование, итоговое собеседование.	Соответствие информации заданной теме; понимание принципов применения технологических новаций и современного программного обеспечения в туристской сфере. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

2.	ОПК-2: способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности.	Собеседование, итоговое собеседование.	Соответствие информации заданной теме; анализ эффективности основных функций управления туристской деятельностью. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
3.	ОПК- 3: способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Собеседование, итоговое собеседование.	Соответствие информации заданной теме; анализ качества оказания услуг с учетом мнения потребителей; понимание взаимосвязей между элементами процесса обслуживания. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
4.	ОПК-4: способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых	Собеседование, итоговое собеседование.	Системность исследования туристского рынка; анализ процесса организации, продажи и продвижения туристского продукта.

		экскурсионных маршрутов.		Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
5.	ОПК-5: способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы.	Собеседование, итоговое собеседование.	Соответствие информации заданной теме; понимание механизма принятия обоснованных решений по обеспечению экономической эффективности туристских организаций. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
6.	ОПК-6: способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.	Собеседование, итоговое собеседование.	Соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; понимание механизма правового регулирования в сфере организации туристской деятельности с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

				Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
7.	ПК- 1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Собеседование, итоговое собеседование.	Соответствие информации заданной теме; критический анализ действий по организации работы исполнителей и принятию решений в организации туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 399 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-609-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014730> (дата обращения: 18.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Смирнова, Г. А. Организация туристской деятельности: учебное пособие / Г. А. Смирнова. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2012. — 369 с. — ISBN 978-5-94047-491-3. — Текст: электронный. — URL: <https://e.lanbook.com/book/64043> (дата обращения: 02.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

2. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности: учебник / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS \: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html> (дата обращения: 18.05.2020).

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

2020 г.



**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
(4 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Рыбалова Т.В. Организация туристской деятельности (4 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Организация туристской деятельности (4 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Организация туристской деятельности» содержит 7 модулей и включает следующие тематические разделы:

1. Основы туризма, 1 семестр.
2. Активный туризм, 2 семестр.
3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр.
4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр.
5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр.
6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр.
7. Проектирование туристских услуг, 7 семестр.

#### **Модуль 4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр**

##### **1. Пояснительная записка**

Модуль "Культурно-познавательный туризм" знакомит обучающихся с культурой, историей, культурными ценностями и достопримечательностями, возможностями культурно-познавательно туризма расширяет профессиональный кругозор, развивает навыки проектирования туристского маршрута культурно-познавательной направленности. Путешествие к культурным достопримечательностям легко может быть сопряжено с любым другим видом туризма — деловым, религиозным, экологическим, спортивным. Это делает культурно-познавательный туризм одним из самых востребованных и одним из самых доступных способов организации отдыха.

Целью модуля является формирование системы знаний и организация целенаправленной деятельности студентов по изучению историко-культурного потенциала России для развития культурно-познавательного туризма, выявления его специфики и развития навыков проектирования турпродукта.

В процессе изучения модуля «Культурно-познавательный туризм» необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы и историю культурно-познавательного туризма как разновидность туризма;
- выявить значение культурно-познавательного туризма в современных условиях;
- обозначить тенденции развития культурно-познавательного туризма в РФ;
- изучить историко-культурный потенциал России как основу развития культурно-познавательного туризма;
- сформировать профессиональные навыки по проектированию культурно-познавательного туристского продукта и программы его продвижения.

##### **1.1. Место модуля дисциплины в структуре образовательной программы**

Модуль «Культурно-познавательный туризм» является частью дисциплины «Организация туристской деятельности», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

##### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знать: специфику культурно-познавательного туризма, особенности рынка культурно-познавательного туризма и тенденции его развития, технологии продвижения национального и регионального турпродукта
	Уметь: осуществлять исследование рынка культурно-познавательных туров в регионе и РФ и определять тенденции его развития для организации продажи и продвижения культурно-познавательного продукта
ПК-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Знать: историко-культурные ресурсы для разработки культурно-познавательного турпродукта, основные нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность в сфере историко-культурного наследия культурно-познавательный туризма для организации туристской деятельности
	Уметь: находить необходимую информацию о историко-культурном наследии для проектирования культурно-познавательного турпродукта, программы обслуживания для организации туристской деятельности

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			4
<b>Общая трудоемкость</b>	зач. ед.	4	4
	час	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

**Экзамен (4 семестр).** По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание модуля дисциплины

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Понятие культурно-познавательного туризма и его современное состояние	10	2	4	0	0
2.	Историко-культурное наследие как ресурс культурно-познавательного туризма	10	2	4	0	0

3.	Международная охрана памятников. Российское законодательство в сфере охраны памятников истории и культуры	10	2	0	0	0
4.	Российские памятники в Списке всемирного наследия ЮНЕСКО	10	0	4	0	0
5.	Культурно-познавательный туризм и его роль в устойчивом развитии территорий РФ	10	2	4	0	0
6.	Музей в структуре культурно-познавательного туризма	10	0	4	0	0
7.	Российский опыт организации культурно-познавательного туризма	10	2	4	0	0
8.	Технологии культурно-познавательного туризма	10	2	4	0	0
9.	Характеристика туристических ресурсов Тюменской области	10	2	4	0	0
10.	Уральский Федеральный округ и его туристический потенциал для развития культурно-познавательного туризма	10	2	0	0	0
11.	История и архитектура Российских усадеб	10	0	4	0	0
12.	Туристский потенциал регионов России в развитии культурно-познавательного туризма	10	0	6	0	0
13.	Разработка культурно-познавательного турпродукта	20	0	6	0	0
14.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
15.	Экзамен	2	0	0	0	2
16.	Итого	144	16	48	0	2

#### 4.2. Содержание модуля по темам

##### **Тема 1. «Понятие культурно-познавательного туризма и его современное состояние»**

Общее знакомство с курсом. Предмет и задачи курса. Туризм как феномен современной культуры. Туризм в условиях культурного многообразия мира и глобализации. Классификация туризма. Основные понятия курса: культура, индустрия туризма, культурно-познавательный туризм, культурная мотивация, туристический центр, центр туризма,

дестинация, рекреационный потенциал, инфраструктура туризма, материальное и нематериальное культурное наследие, достопримечательности, аттрактивность культурных комплексов. Культурно-познавательный туризм как вид туристской деятельности. Культурно-познавательный туризм и его основные характеристики, ресурсы.

### **Практическое занятие №1**

#### **«Понятие культурно-познавательного туризма и его современное состояние»**

Вопросы для обсуждения:

1. Предмет и задачи курса.
2. Туризм как феномен современной культуры.
3. Туризм в условиях культурного многообразия мира и глобализации.
4. Классификация туризма.
5. Основные понятия курса: культура, индустрия туризма, культурно-познавательный туризм, культурная мотивация, туристический центр, центр туризма, дестинация, рекреационный потенциал, инфраструктура туризма, материальное и нематериальное культурное наследие, достопримечательности, аттрактивность культурных комплексов.
6. Культурно-познавательный туризм как вид туристской деятельности.
7. Культурно-познавательный туризм и его основные характеристики, ресурсы.

Задания для анализа и проектирования:

1. Составление глоссария по дисциплине.
2. Эссе по результатам просмотра видеосюжетов:
  1. <https://www.youtube.com/watch?v=P4DtbhsPkEQ> Нижний Новгород "Культурно-познавательный туризм".
  2. <https://www.youtube.com/watch?v=DjJLS8cUr9Q> Культурно-познавательный маршрут выходного дня "Усадьбы Юга России".
  3. [https://www.youtube.com/watch?v=yGAXrfPKL\\_U](https://www.youtube.com/watch?v=yGAXrfPKL_U) «Диалог»: Зарина Догузова и Майя Ломидзе.

#### **Тема 2. «Историко-культурное наследие как ресурс культурно-познавательного туризма»**

Понятия: «наследие», «памятники истории и культуры», «архитектура». Культурное наследие и его состав (памятники, ансамбли, достопримечательные места). Видовая классификация памятников истории, градостроения и архитектуры. Категории охраны объектов культурного наследия. Угрозы наследию, ответственность за его сохранение. Истоки архитектуры. Объекты культурного наследия. Оценка культурных комплексов. Всемирные центры культурно-познавательного туризма. Современные мировые тенденции развития культурно-познавательного туризма.

### **Практическое занятие №2**

#### **«Историко-культурное наследие как ресурс культурно-познавательного туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Культурное наследие и его состав (памятники, ансамбли, достопримечательные места)
2. Видовая классификация памятников истории, градостроения и архитектуры.
3. Категории охраны объектов культурного наследия.
4. Угрозы наследию, ответственность за его сохранение.
5. Современные мировые тенденции развития культурно-познавательного туризма.

#### **Тема 3. «Международная охрана памятников. Российское законодательство в сфере охраны памятников истории и культуры»**

Международная охрана памятников. Российское законодательство в сфере охраны памятников истории и культуры.

Международная охрана памятников Всемирное культурное наследие. Гагская Конвенция 1954 г. о защите культурных ценностей в случае вооруженного конфликта. Конвенция ЮНЕСКО 1975 г. об охране памятников и ее основные положения. Список всемирного наследия, критерии включения объектов в Список всемирного наследия. Эдинбургская Декларация 2003 г.

История памятникоохранной деятельности в СССР и Российской Федерации. Федеральный закон № 73 «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации». Исторические города России. Российские памятники в Списке всемирного наследия ЮНЕСКО. Государственный свод особо ценных объектов культурного наследия народов Российской Федерации.

### **Практическое занятие №3**

#### **«Российские памятники в Списке всемирного наследия ЮНЕСКО»**

Задание для анализа и проектирования:

Подготовка презентации с докладом по памятникам всемирного наследия ЮНЕСКО в России (на выбор обучающегося)

Объекты Всемирного наследия ЮНЕСКО в России

Природные

1. Девственные леса Коми.
2. Озеро Байкал.
3. Вулканы Камчатки.
4. Золотые горы Алтая.
5. Западный Кавказ.
6. Центральный Сихотэ-Алинь.
7. Убсунурская котловина (Россия/Монголия).
8. Природный комплекс заповедника «Остров Врангеля».

Культурные

1. Московский Кремль и Красная площадь.
2. Исторический центр Санкт-Петербурга и связанные с ним группы памятников
3. Погост Кижи.
4. Исторический центр Новгорода и памятники окрестностей.
5. Белокаменные памятники Владимиро-Суздальской земли и церковь Бориса и Глеба в Кидекше.
6. Соловецкий исторический и культурный комплекс.
7. Архитектурный ансамбль Троице-Сергиевой лавр в г. Сергиев Посад.
8. Церковь Вознесения в Коломенском (г. Москва).
9. Куршская коса (Россия/Литва).
10. Ансамбль Ферапонтова монастыря.
11. Историко-архитектурный комплекс Казанского кремля.
12. Цитадель, старый город и крепостные сооружения Дербента.
13. Ансамбль Новодевичьего Монастыря.
14. Исторический центр Ярославля.
15. Геодезическая дуга Струве (Россия/Беларусь, Эстония, Финляндия, Латвия, Литва, Норвегия, Республика Молдова, Швеция, Украина).

#### **Тема 4. «Культурно-познавательный туризм и его роль в устойчивом развитии территорий РФ»**

Культурно-познавательный туризм и его роль в устойчивом развитии территорий РФ История становления и развития культурно-познавательного туризма в России. Оценка историко-культурного потенциала России как туристского ресурса. Историко-культурные



центры Российской Федерации. Группировка городов и населенных пунктов по туристскому культурно-познавательному потенциалу. Особо ценные объекты культурного наследия РФ. Культурно-познавательный туризм как ресурс развития исторических городов России.

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Культурно-познавательный туризм и его роль в устойчивом развитии территорий РФ»**

Вопросы для обсуждения:

1. Культурно-познавательный туризм и его роль в устойчивом развитии территорий РФ
2. История становления и развития культурно-познавательного туризма в России.
3. Оценка историко-культурного потенциала России как туристского ресурса.
4. Историко-культурные центры Российской Федерации.
5. Группировка городов и населенных пунктов по туристскому культурно-познавательному потенциалу.
6. Особо ценные объекты культурного наследия РФ.
7. Культурно-познавательный туризм как ресурс развития исторических городов России.

Задание для анализа и проектирования: подготовка презентации по докладам по следующим темам:

1. Культурно-исторические центры России: «Золотое кольцо России».
2. Историко-архитектурный комплекс Казанского Кремля.
3. Исторический поселения г. Азов, г. Арзамас, г. Астрахань, г. Белозёрск, г. Великий Устюг, г. Верхотурье, г. Владимир, г. Вольск, г. Выборг, г. Галич, г. Гороховец, г. Дербент, г. Елабуга, г. Елец, г. Енисейск, г. Зарайск, г. Иркутск, г. Касимов, г. Каргополь, г. Кинешма, г. Коломна, г. Кострома, с. Крапивна, г. Кяхта, г. Осташков, г. Плес, г. Ростов, г. Смоленск, г. Сольвычегодск, ст. Старочеркасская, г. Суздаль г. Таганрог. г. Томск, г. Торжок, г. Торопец, г. Тотма, г. Тутаев, г. Чистополь, г. Шуя, г. Ярославль.

#### **Практическое занятие №5**

##### **«Музей в структуре культурно-познавательного туризма»**

Экскурсия в музей

1. Подготовка письменного отчета с фотофиксацией об экскурсии в музей с обоснованием возможности включения данной экскурсии в туристический маршрут культурно-познавательной направленности.

##### **Тема 5. «Российский опыт организации культурно-познавательного туризма»**

Анализ состояния, проблемы и перспективы развития культурно-познавательного туризма в РФ. Потребительский рынок российского туристского продукта. Нормативно-правовая база и основы системы регулирования туристской деятельности в РФ. Инфраструктура культурно-познавательного туризма. Выработка эффективной политики в области культурного туризма на федеральном и региональном уровнях. Региональные программы сохранения и использования культурного наследия.

#### **Практическое занятие №6**

##### **«Российский опыт организации культурно-познавательного туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Российский опыт организации культурно-познавательного туризма.
2. Вопросы для обсуждения
3. Проблемы и перспективы развития культурно-познавательного туризма в РФ.
4. Потребительский рынок российского туристского продукта.

5. Нормативно-правовая база и основы системы регулирования туристской деятельности в РФ.

6. Инфраструктура культурно-познавательного туризма.

7. Региональные программы сохранения и использования культурного наследия.

Проектная работа:

1. На основании изученных источников разработать портрет потребителя культурно-познавательного туристского продукта.

А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта

[https://russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/CHUDNOVSKY\\_Upravlenie%20predpocht.pdf](https://russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKY_Upravlenie%20predpocht.pdf)

(дата обращений 20.05.2020).

Инновационные аспекты развития культурно-познавательного туризма в современных условиях. <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-aspekty-razvitiya-kulturno-poznavatelno-go-turizma-v-sovremennyh-usloviyah/viewer> (дата обращений 20.05.2020).

К вопросу исследования портрета крымского туриста: теоретические и практические аспекты <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-issledovaniya-portreta-krymskogo-turista-teoreticheskie-i-prakticheskie-aspekty> (дата обращений 20.05.2020).

2. Проанализируйте влияние природно-ресурсных и культурно-исторических факторов на размещение важнейших объектов показа вашего региона.

1. Выявить основные объекты показа и посещения региона, входящие с культурно-познавательные маршруты

2. Какие из них оказали решающее влияние на развитие туризма и отдыха?

3. Какие факторы препятствуют более интенсивному туристскому освоению территории?

#### **Тема 6. «Технологии культурно-познавательного туризма»**

Технологии культурно-познавательного туризма в современной России Менеджмент и маркетинг в туризме, брендинг территорий и объектов. Технологии продвижения культурно-познавательного турпродукта. Туристский продукт. Порядок разработки туристского продукта в рамках культурно-познавательного туризма. Туристские услуги, их состав. Понятие и состав программы обслуживания. Экскурсионное и гидовое сопровождение туристов. Информационное обеспечение культурно-познавательного туризма, PR.

#### **Практическое занятие №7**

##### **«Технологии культурно-познавательного туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Менеджмент и маркетинг в туризме, брендинг территорий и объектов.

2. Туристский продукт. Порядок разработки туристского продукта в рамках культурно-познавательного туризма.

3. Туристские услуги, их состав. Понятие и состав программы обслуживания.

4. Экскурсионное и гидовое сопровождение туристов.

5. Информационное обеспечение культурно-познавательного туризма, PR.

Задание для анализа и проектирования:

1. Подготовить доклад на тему «Характеристика культурно-познавательных туров по г. Тюмени и Тюменской области».

#### **Тема 7. «Характеристика туристических ресурсов Тюменской области»**

Характеристика туристических ресурсов Тюменской области Объекты историко-культурного наследия юга Тюменской области (города Тюмень, Тобольск, Ишим, Ялуторовск и их предместья). Музеи, организации науки и образования, архивы, библиотеки, театры, выставочные залы, история, этнография и религия, народные промыслы, антикварные

магазины и сувенирные салоны, фестивали искусств и культуры – как привлекательные объекты для въездного и внутреннего туризма. Музейный туристический продукт.

### **Практическое занятие №8**

#### **«Характеристика туристических ресурсов Тюменской области»**

Экскурсия в Центр промыслов и ремесел

Задание 1. Подготовка письменного отчета с обоснованием возможности включения данной экскурсии в региональный туристический маршрут культурно-познавательной направленности.

Проектная работа по группам: на основании изученного материала разработать тематический культурно-познавательный маршрут по городу Тюмени или городам юга Тюменской области.

#### **Тема 8. «Уральский Федеральный округ и его туристический потенциал»**

Уральский Федеральный округ и его туристический потенциал субъектов РФ в составе Уральского федерального округа: Курганская область. Свердловская область. Тюменская область. Челябинская область. ЯНАО, ХМАО, Тюменская область. Основные достопримечательности УрФО – природные комплексы и архитектурные памятники: Река Юрибей на Ямале, Аркаим, Невьянская падающая башня, Тобольский кремль, Озеро Зюраткуль, Ильменский заповедник, Национальный природный парк «Таганай», Ингальская долина, Мертвая дорога Салехард-Игарка, Озеро Увильды, Урочище «Пороги», Остров св. Веры, Сикийз Тамакский пещерный комплекс, Озеро Кисегач, Река Ай, Верхотурский кремль, Музей деревянного зодчества в Нижней Синячихе, Знаменский кафедральный собор в Тюмени, Кремль с Троицким собором в Верхотурье, Заповедник «Висимский» и др. Путеводители по УрФО и регионам.

### **Практическое занятие №9**

#### **«История и архитектура Российских усадеб»**

Задание для анализа и проектирования: Защита презентации по теме:

История и архитектура Российских усадеб (один регион по выбору):

1. Подмосковье (Абрамцево, Архангельское, Ахтырка, Большие Вяземы, Введенское, Вороново, Глинки, Горенки, Дубровицы, Ершово, Захарово, Знаменское-Садки, Ивановское, Константиново, Клин, Марфино, Мелихово, Мураново, Остафьево, Суханово, Шахматово, Ярополец и др.).

2. Усадьба Тульской области: Поленово – усадьба В.Д.Поленова, Ясная Поляна – фамильная усадьба Л.Н.Толстого.

3. Усадьбы земли калужской (Авчурино, Белкино, Городня, Грабцево, Игнатовское, Полотняный завод, Троицкое и др.).

4. Рязанские усадьбы (Истомино, Константиново, Красное, Пущино и др.).

5. Усадьбы Ленинградской области (Гостилицы, Дубки, Тайцы, Дылицы-Елизаветино, Марьино, Парголово, Мурино, Репино-Пенаты, Приютино, Рождествено, Стрельна, Фаберже и др.). Псковские усадьбы (Тригорское, Михайловское, Карево и др.).

### **Практическое занятие №10**

#### **«Туристический потенциал регионов России»**

Задание для анализа и проектирования: Темы презентаций и докладов, творческих заданий

1. Туристический потенциал регионов России (один регион по выбору): Республики Карелия, Вологодской, Новгородской, Псковской, Владимирской, Калужской, Смоленской, Рязанской, Тверской, Тульской, Ярославской, Белгородской, Воронежской, Курской, Липецкой, Орловской, Тамбовской, Пензенской, Волгоградской, Ивановской, Кировской, Костромской, Нижегородской, Самарской, Саратовской, Ульяновской, Оренбургской,

Пермской, Свердловской, Челябинской, Кемеровской, Курганской, Новосибирской, Омской, Томской области, Красноярского края, Иркутской, Архангельской, Камчатской, Магаданской, Мурманской областей. Туристический потенциал регионов России: Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа.

### **Тестирование по темам курса.**

Примеры тестовых заданий:

1. Материальные и духовные ценности народов, созданные в прошлом, а также памятники истории и культуры, территории и объекты значимые для сохранения и развития самобытности народов:

1. культурное наследие
2. культурно-исторические ресурсы
3. культурный ландшафт
4. культурно-досуговая среда

2. Комплекс объектов и сооружений, образующих материально-техническую базу отрасли, обеспечивающий общие условия для функционирования туристского производства:

1. инфраструктура туризма
  2. туристский аттрактор
  3. туристская дестинация
  4. культурно-историческое наследие
3. Территориальная привязка объектов туризма:

1. туристская дестинация
2. инфраструктура туризма
3. туристский регион
4. культурный ландшафт

4. Пространственно определенная территория, на которой располагаются туристские аттракторы и инфраструктура, обслуживающая туристов:

1. туристский регион
2. туристский ландшафт
3. культурный ландшафт
4. дестинация

5. Объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры Российской Федерации, а также объекты археологического наследия:

1. объекты культурного наследия федерального значения
2. объекты культурного наследия регионального значения
3. объекты культурного наследия местного (муниципального) значения

6. В список объектов всемирного наследия Юнеско входит:

1. Архитектурно-парковый ансамбль Измайлово
2. Археологический музей-заповедник Танаис
3. Церковь Вознесения в Коломенском

7. В список объектов всемирного наследия Юнеско входит:

1. Историко-архитектурный комплекс «Казанский кремль»
2. Исторический центр Иркутска
3. Ростовский кремль

8. В список объектов всемирного наследия Юнеско входит

1. Храм Христа Спасителя
2. Культурный и исторический ансамбль «Соловецкие острова»
3. Валаамский архипелаг

9. Усадьба «Ясная поляна» расположена в:

1. Московской области
2. Тульской области
3. Вологодской области

10. Вологда известна своим народным промыслом
  1. кружево
  2. жестовские подносы
  3. гжель
11. Бренд «Льняная столица России» принадлежит:
  1. Иваново
  2. Череповец
  3. Кострома
12. Музей-Усадьба родителей Есенина находится в Рязанской области в селе:
  1. Константиново
  2. Красное
  3. Михайловское
13. Археологический памятник – городище Мангазея находится на территории:
  1. ЯНАО
  2. ХМАО
  3. Мурманской области
14. Сортавала – это:
  1. Туристический объект в Карелии
  2. Второй туристический центр Приладожья
  3. Город на Валааме

### Практическое занятие №11

#### «Разработка культурно-познавательного турпродукта»

Проектная работа: Разработка проекта оригинального маршрута в рамках культурно-познавательного туризма». Презентация культурно-познавательного турпродукта.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Понятие культурно-познавательного туризма и его современное состояние	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
2	Историко-культурное наследие как ресурс культурно-познавательного туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
3	Международная охрана памятников. Российское законодательство в сфере охраны памятников истории и культуры	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
4	Российские памятники в Списке всемирного наследия ЮНЕСКО	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
5	Культурно-познавательный туризм и его роль в устойчивом развитии территорий РФ	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6	Музей в структуре культурно-познавательного туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы

7	Российский опыт организации культурно-познавательного туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8	Технологии культурно-познавательного туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
9	Характеристика туристических ресурсов Тюменской области	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
10	Уральский Федеральный округ и его туристический потенциал для развития культурно-познавательного туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
11	История и архитектура Российских усадеб	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Подготовка презентации и доклада
12	Туристский потенциал регионов России в развитии культурно-познавательного туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
13	Разработка культурно-познавательного турпродукта	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы Проектная работа
14	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
15	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1.Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Классификация туризма. Культурно-познавательный туризм как вид туристской деятельности.
2. Значение культурно-познавательного туризма в социокультурном развитии в условиях глобализации.
3. Понятие «наследие». Видовая классификация культурного наследия. Международное законодательство в сфере культурно-познавательного туризма
4. Объекты всемирного культурного наследия. Оценка культурных комплексов.
5. Российские памятники в Списке всемирного наследия ЮНЕСКО.
6. Нормативно-правовая база и основы системы регулирования туристской деятельности в РФ. Региональные программы сохранения и использования культурного наследия.
7. Российский опыт организации культурного туризма.
8. Роль специалистов в организации культурно-познавательного туризма и обслуживании туристов.
9. Технологии культурно-познавательного туризма в современной России.
10. Основные этапы разработки маршрута в рамках культурно-познавательного туризма. Информационное обеспечение культурно-познавательного туризма.

12. Оценка историко-культурного потенциала России как туристского ресурса. Культурно-исторические центры Российской Федерации.
13. Культурно-исторические центры России: погост Кижи и его туристский потенциал.
14. Культурно-исторические центры России: архитектура северных монастырей России и их туристский потенциал.
15. Культурно-исторические центры России: Москва и пригороды.
16. Культурно-исторические центры России: Санкт-Петербург и пригороды.
17. Культурно-исторические центры России: «Золотое кольцо России» и его туристский потенциал.
18. Культурно-исторические центры России: комплекс Казанского Кремля и его туристский потенциал.
19. Культурное наследие провинциальных городов России: Великий Новгород, Псков, Смоленск, Рязань, Вологда и их туристский потенциал.
20. Наследие русской усадьбы. Усадебный туризм.
21. Музеи, театры, выставочные центры, объекты этнографии, народные промыслы, антикварные магазины и сувенирные салоны как ресурс развития культурно-познавательного туризма России.
22. Уральский Федеральный округ и его рекреационно-туристический потенциал.
23. Туристический потенциал регионов России: Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа.
24. Характеристика туристических ресурсов Тюменской области.
25. Объекты историко-культурного наследия Тюменской области: города Тюмень, Тобольск, Ишим, Ялуторовск и их предместья.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотносимые с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1: осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов.	Собеседование, задания для анализа и проектирования, тестирование, проектные работы, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; грамотность письменной речи; полнота раскрытия темы в ответах на задания; актуальность проекта, знание специфики туристского рынка и культурно-познавательного туристского продукта;

				<p>умение осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта.</p> <p>Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
2.	<p>ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности</p>	<p>ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности</p>	<p>Собеседование, задания для анализа и проектирования, тестирование, проектные работы, итоговое собеседование.</p>	<p>Соответствие информации заданной теме и источникам (основной и дополнительной литературе); системность анализа информации; аналитичность докладов; полнота раскрытия темы в ответах на задания, знание задач профессиональной деятельности персонала туристского предприятия в целях организации работы исполнителей и принятия решений в организации туристской деятельности.</p> <p>Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>



## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля**

### **7.1. Основная литература:**

1. Князев, Ю. П. Всемирное культурное и культурно-природное наследие: учебное пособие / Ю. П. Князев. — Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, Принт, 2015. — 202 с. — ISBN 978-5-94424-274-7. — Текст: электронный. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73806.html> (дата обращения 20.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Погодина, В. Л. География туризма: Учебник / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-010338-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/484843> (дата обращения: 20.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности: учебник / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS \: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html> (дата обращения: 18.05.2020).

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
9. <https://opendata.mkrf.ru/opendata/7705851331-egrkn/> - Портал открытых данных Министерства культуры РФ
10. <https://www.culture.ru/> Культура РФ
11. <https://www.rostourunion.ru/> Российский союз туристической индустрии
12. <https://tonkosti.ru/> - Тонкости туризма
13. Музеи России - <http://www.museum.ru>

### **7.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

## **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин  
\_\_\_\_\_ 2020



**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
(5 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Балюк Н.А. Организация туристской деятельности (5 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Организация туристской деятельности (5 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Организация туристской деятельности» содержит 7 модулей и включает следующие тематические разделы:

1. Основы туризма, 1 семестр.
2. Активный туризм, 2 семестр.
3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр.
4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр.
5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр.
6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр.
7. Проектирование туристских услуг, 7 семестр.

## **Модуль 5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Актуальность модуля «Экскурсионная деятельность» обусловлена важным местом экскурсионного обслуживания в организации туристской деятельности. В ходе изучения модуля студенты получают знания об экскурсионной методике обслуживания, разработке, и реализации экскурсионных программ.

Цель модуля – изучить специфику экскурсионной деятельности (объекты экскурсионной деятельности, проектирование экскурсионных маршрутов, разработка технологических документов, методы показа и рассказа в экскурсии, специфика экскурсионных услуг, творческая деятельность экскурсовода).

Задачи модуля:

- рассмотреть экскурсионное обслуживание как составляющую туристской деятельности;
- рассмотреть историю становления и развития экскурсионного дела в России;
- изучить сущность и признаки экскурсий;
- изучить принципы классификации экскурсий;
- выявить основные функции экскурсии;
- изучить стандарты качества экскурсионных услуг;
- изучить технологию экскурсионного проектирования;
- изучить методику экскурсионного обслуживания;
- определить особенности проведения тематических и обзорных экскурсий;
- определить особенности проведения природоведческих экскурсий.

### **1.1 Место модуля дисциплины в структуре образовательной программы**

Модуль «Экскурсионная деятельность» является частью дисциплины «Организация туристской деятельности», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

### **1.2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
	Знает принципы и способы организации работы исполнителей в сфере экскурсионного

ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	обслуживания, как части туристской деятельности.
	Умеет организовать работу исполнителей; принимать решения по организации экскурсионного обслуживания, как части туристской деятельности, создавая клиентоориентированный и качественный сервис
ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	Знает технологию проектирования объектов туристской деятельности для организации экскурсионного обслуживания.
	Умеет проектировать объекты туристской деятельности для организации экскурсионного обслуживания.

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			5
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	4	4
	<b>час</b>	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Зачет	Зачет

## 3. Система оценивания

**Зачет (5 семестр).** По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности. Система оценивания разработана таким образом, что максимально студент может набрать в течение семестра 100 баллов. В случае, если студент набирает 61 балл, он получает зачет. Студенты, набравшие менее 61 балла, сдают зачет устно в форме собеседования по вопросам к зачету.

## 4. Содержание модуля дисциплины

### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Сущность экскурсионной методики и основные функции экскурсии	24	2	6	0	0
1.	Классификация экскурсий	24	2	6	0	0
2.	Методические приемы проведения экскурсии	24	2	6	0	0
3.	Методические приемы экскурсионного показа объекта	24	2	6	0	0
4.	Методические приемы рассказа	24	2	6	0	0
5.	Технология разработки городской экскурсии	24	4	12	0	0
6.	Технология разработки выездной экскурсии	20	4	12	0	0
7.	Консультация перед зачетом	2	0	0	0	2
8.	Зачет	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	144	16	48	0	2

#### 4.2. Содержание модуля по темам

##### Тема 1. «Сущность экскурсионной методики и основные функции экскурсии»

Сущность, цели, задачи и признаки экскурсии. Экскурсия: определение понятия и термина. Признаки экскурсии (наличие экскурсионной группы, квалифицированного экскурсовода, объектов показа, технологического паспорта экскурсии). Принципы экскурсии (научность, объективность, достоверность, наглядность). Функции экскурсии.

##### Практическое занятие № 1

##### «Сущность экскурсионной методики и основные функции экскурсии»

1. Раскройте сущность экскурсионной методики.
2. Охарактеризуйте основные функции экскурсии.
3. Разработайте технологический паспорт экскурсии.

##### Тема 2. «Классификация экскурсий»

Принципы классификации экскурсий. Обзорные, тематические экскурсии. Выездные трассовые экскурсии. Городские экскурсии.

## **Практическое занятие № 2**

### **«Классификация экскурсий»**

1. Раскройте принципы классификации экскурсий.
2. Выявите специфику организации тематической экскурсии.
3. Составить перечень объектов показа для тематической экскурсии.

### **Тема 3. «Методические приемы проведения экскурсии»**

Методические приемы проведения экскурсии. Творчество экскурсовода. Роль объектов экскурсионного показа в проведении экскурсии. Экскурсионная справка как прием рассказа. Устное описание объекта как прием рассказа.

## **Практическое занятие № 3**

### **«Методические приемы проведения экскурсии»**

1. Охарактеризуйте методические приемы проведения обзорной экскурсии.
2. Определите инновационные подходы в экскурсионном обслуживании.
3. Определите аттрактивные объекты показа в пространстве города для разработки обзорной городской экскурсии.

### **Тема 4. «Методические приемы экскурсионного показа объекта»**

Методические приемы показа объектов. Роль объектов экскурсионного показа в проведении экскурсии. Панорамный показ. Показ в перспективе. Выбор точек осмотра экскурсионных объектов.

## **Практическое занятие № 4**

### **«Методические приемы экскурсионного показа объекта»**

1. Охарактеризуйте методические приемы экскурсионного показа объектов на примере памятника культовой архитектуры.
2. Охарактеризуйте оптимальные ракурсы экскурсионного показа объекта.
3. Составить маршрут экскурсии и нанести линию маршрута на карту города.

### **Тема 5. «Методические приемы рассказа»**

Требования экскурсионной методики рассказа в городской экскурсии. Эффективность экскурсии. Варианты взаимодействия экскурсантов с объектом показа. Особенности разработки городской экскурсии для школьников. Техника проведения экскурсии. Контакт с группой.

## **Практическое занятие № 5**

### **«Методические приемы рассказа»**

1. Охарактеризуйте методические приемы рассказа в экскурсии.
2. Раскройте особенности рассказа при проведении транспортной экскурсии.
3. Разработать паспорт объекта экскурсионного показа.

### **Тема 6. «Технология разработки городской экскурсии»**

Требования экскурсионной методики проведения городской экскурсии. Технология разработки городской экскурсии.

## **Практическое занятие № 6**

### **«Технология разработки городской экскурсии»**

1. Охарактеризуйте методику проведения городской экскурсии.
2. Охарактеризуйте этапы проектирования обзорной экскурсии.
3. Разработать контрольный текст городской экскурсии.

### **Тема 7. «Технология разработки выездных экскурсий»**

Требования экскурсионной методики к разработке выездной трассовой экскурсии. Специфика организации и проведения выездной трассовой экскурсии. Путевой комментарий. Возрастные особенности экскурсантов. Особенности проведения выездных, загородных, трассовых экскурсий для взрослых и школьников. Меры безопасности. Техника проведения выездной экскурсии.

### Практическое занятие № 7

#### «Технология разработки выездной экскурсии»

1. Охарактеризуйте методику проведения выездной трассовой экскурсии.
2. Охарактеризуйте требования безопасности при проведении экскурсии на транспорте.
3. Разработайте маршрут трассовой экскурсии.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Сущность экскурсионной методики и основные функции экскурсии	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций
2	Классификация экскурсий	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций
3	Методические приемы проведения экскурсии	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций
4	Методические приемы экскурсионного показа объекта	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций
5	Методические приемы рассказа	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций
6	Технология разработки городской экскурсии	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций
7	Технология разработки выездной экскурсии	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций
8	Консультация перед зачетом	Самостоятельное изучение заданного материала
9	Зачет	Самостоятельное изучение заданного материала

#### 6. Промежуточная аттестация по модулю

##### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Зачет проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Теоретические основы курса «Экскурсоведение».
2. Экскурсоведение: основные термины и понятия.
3. Экскурсия как элемент туристского продукта.
4. История экскурсионного дела в России. Этапы развития.
5. Виды и признаки группировки экскурсантов. Категории экскурсантов.
6. Сущность и основные функции экскурсии.



7. Сущность, цели, задачи и признаки экскурсии.
8. Экскурсия: определение понятия и термина.
9. Признаки экскурсии.
10. Функции экскурсии.
11. Общая классификация экскурсий.
12. Принципы классификации экскурсии.
13. Виды экскурсий.
14. Типы тематических экскурсий.
15. Характеристика обзорной экскурсии.
16. Определение тематики экскурсии.
17. Принципы и методика определения названия экскурсии.
18. Особенности проведения исторической экскурсии.
19. Особенности проведения архитектурно-градостроительной экскурсии.
20. Особенности проведения литературной экскурсии.
21. Особенности проведения искусствоведческой экскурсии.
22. Концептуальное обоснование цели и задач тематической экскурсии.
23. Методика проведения экскурсии.
24. Сущность и теоретические основы экскурсионной методики.
25. Теоретические основы показа и рассказа.
26. Экскурсия как процесс познания.
27. Экскурсия как педагогический процесс.
28. Сущность экскурсионного метода.
29. Методические приемы экскурсионного показа объекта.
30. Особенности показа на экскурсии.
31. Наглядность в экскурсии. Основные и вспомогательные наглядные пособия.
32. Характеристика методических приемов показа объекта.
33. Роль объектов экскурсионного показа в проведении экскурсии.
35. Основные приемы рассказа в экскурсии.
36. Устное описание объекта как прием рассказа.
37. Сущность и феномен творчества экскурсовода.
38. Определение структуры творческого-Я.
39. Технология диагностики творческих способностей экскурсовода.
40. Базовые ценности личности экскурсовода.
41. Профессиональные компетенции экскурсовода.
42. Технологии развития творческого потенциала личности.
43. Функции и должностные обязанности экскурсовода.
45. Искусство публичного выступления.
46. Имидж экскурсовода.
47. Особенности организации и проведения экскурсий.
48. Методика проведения городской экскурсии.
49. Требования экскурсионной методики к проведению городской экскурсии.
50. Особенности разработки городской экскурсии для школьников.
51. Особенности проведения производственных экскурсий для школьников.
52. Техника проведения экскурсии для школьников.
53. Методика проведения выездной трассовой экскурсии.
54. Меры безопасности при проведении трассовой экскурсии.
55. Методика проведения природоведческой экскурсии.
56. Требования экскурсионной методики к проведению природоведческой экскурсии.
57. Специфика организации и методика проведения природоведческих экскурсий.
58. Особенности разработки природоведческой экскурсии.
59. Особенности проведения природоведческих тематических и обзорных экскурсий для школьников.

60. Экскурсии по уникальным памятникам природы.

61. Экскурсии по государственным заповедникам.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1	ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Собеседование, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; знание задач профессиональной деятельности персонала сферы экскурсионного обслуживания. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2	ПК- 2: способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.	Собеседование, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; умение проектировать объекты туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля**

### **7.1 Основная литература:**

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Туризм"] / Н. А. Балюк; М-во образования и науки РФ, Тюм. гос. ун-т. - 2-е изд., перераб. и доп. - Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2018. - 236 с. - Загл. с титул. экрана. - Электрон. версия печ. публикации. – Текст: электронный. - URL: [https://library.utmn.ru/dl/PPS/Balyuk\\_674\\_UP\\_2018.pdf](https://library.utmn.ru/dl/PPS/Balyuk_674_UP_2018.pdf) (дата обращения: 20.05.2020) - 2-Лицензионный договор № 674/2018-07-19

### **7.2 Дополнительная литература:**

1. Емельянов, Б. В. Экскурсоведение: учебник / Б. В. Емельянов. — Москва: Советский спорт, 2009. — 213 с. — ISBN 978-5-9718-0362-1. — Текст: электронный. — URL: <https://e.lanbook.com/book/53255> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

2. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие / Баумгартен Л.В. - Москва: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 96 с. ISBN 978-5-9558-0412-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982629> (дата обращения: 20.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **7.3 Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.


Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

## **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин  
\_\_\_\_\_ 2020 г.



**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**(6 семестр)**

Рабочая программа  
для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Куприна Л.Е. Организация туристской деятельности (6 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Организация туристской деятельности (6 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Организация туристской деятельности» содержит 7 модулей и включает следующие тематические разделы:

1. Основы туризма, 1 семестр.
2. Активный туризм, 2 семестр.
3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр.
4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр.
5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр.
6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр.
7. Проектирование туристских услуг, 7 семестр.

## **Модуль 6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Актуальность модуля «Туристско-рекреационное проектирование» заключается в необходимости наличия у студентов навыков организации туристской деятельности и проектирования туристских маршрутов высокого качества и востребованных у потребителей согласно установленным нормативным регламентам.

Цель модуля - познакомить студентов с теоретическими и организационными основами туристско-рекреационного проектирования, сформировать навыки проектирования качественного туристского продукта; раскрыть региональные особенности туристско-рекреационного проектирования.

Задачи модуля:

- сформировать целостное представление о туристско-рекреационной деятельности как объекте проектирования;
- познакомить с нормативно-правовыми актами в сфере туристско-рекреационного проектирования;
- рассмотреть основные подходы к организации рекреационной деятельности;
- познакомить с методиками туристско-рекреационного проектирования.

### **1.1 Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Туристско-рекреационное проектирование» является частью дисциплины «Организация туристской деятельности», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

### **1.2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ПК-2: способен проектировать объекты туристской деятельности.	Знает теоретические основы проектирования в сфере туризма.
	Умеет: использовать теоретические знания для проектирования в туризме

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			6
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	4	4
	<b>час</b>	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

**Экзамен (6 семестр).** По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса. Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание модуля дисциплины

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактной работы
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные / практические занятия по	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Введение в дисциплину. Территориальное рекреационное планирование урбанизированных территорий	18	2	4	0	0
2.	Формирование рекреационных систем в курортно-рекреационных районах	18	2	8	0	0
3	Рекреационная архитектура. Рекреационная деятельность и циклы рекреационных занятий	18	2	8	0	0
4	Проектирование лечебных и лечебно-оздоровительных услуг, циклов в санаторно-курортной практике и циклов занятий в спортивных туристских учреждениях	18	2	4	0	0
5	Проектирование циклов занятий в экологическом и сельском туризме	18	2	8	0	0
6	Основные положения проектирования туристского продукта. Проектирование лечебно-оздоровительных	18	2	4	0	0



	туров					
7.	Проектирование спортивных, экстремальных, приключенческих и культурно-познавательных туров	16	2	4	0	0
8	Проектирование туров в специфических видах туризма	16	2	8	0	
9	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
10	Экзамен	2	0	0	0	2
Итого (часов)		144	16	48	0	4

#### 4.2. Содержание модуля по темам

##### **Тема 1. «Введение в дисциплину. Территориальное рекреационное планирование урбанизированных территорий»**

Основные понятия и категории туристско- рекреационного проектирования.

Территориальное рекреационное планирование. Проектирование рекреационных комплексов и объектов, архитектурная среда отдыха, современная рекреационная архитектура. Проектирование рекреационных занятий и циклов, программ обслуживания, туров.

Формирование рекреационных систем в урбанизированных районах: проекты районной планировки расчетные показатели развития рекреационных систем в урбанизированных районах. Рекреационные потребности населения в различных видах кратковременного и длительного отдыха.

Оценка рекреационных ресурсов природно-ориентированных и культурно-познавательных видов туризма.

Расчет вместимости градостроительных элементов рекреационной системы.

Функционально-планировочная организация рекреационных систем. Функциональное зонирование и планировочная структура. Проектирование рекреационных систем.

Кластерный принцип ландшафтного проектирования. Инфраструктурное и социально- культурное обеспечение.

#### **Практическое занятие №1**

##### **«Введение в дисциплину. Территориальное рекреационное планирование урбанизированных территорий»**

Вопросы для обсуждения:

1. Территориальное рекреационное планирование.
2. Проектирование рекреационных комплексов и объектов.
3. Архитектурная среда отдыха, современная рекреационная архитектура.
4. Проектирование рекреационных занятий и циклов, программ обслуживания, туров.

##### **Тема 2. «Формирование рекреационных систем в курортно-рекреационных районах»**

Понятие курортно-рекреационный район. Градостроительная функция курортов. Курортно- рекреационные ресурсы и установление границ курортно-рекреационного района. Емкость района

Функциональное зонирование курортно-рекреационного района. Архитектурно-планировочная организация курортно-рекреационного района

Особенности проектирования курортно-рекреационных районов в различных природных условиях. Приморские курортные районы. Озерно-речные курортные районы. Горные курортно- рекреационные районы и горно-рекреационные районы.

### **Практическое занятие №2**

#### **«Формирование рекреационных систем в курортно-рекреационных районах»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование рекреационных систем в урбанизированных районах.
2. Рекреационные потребности населения в различных видах кратковременного и длительного отдыха.
3. Оценка рекреационных ресурсов.
4. Расчет вместимости градостроительных элементов рекреационной системы.
5. Функционально-планировочная организация рекреационных систем.
6. Кластерный принцип ландшафтного и рекреационного проектирования.
7. Курортно-рекреационный район: функции, ресурсы, границы, ёмкость
8. Функциональное зонирование курортно-рекреационного района. Архитектурно-планировочная организация курортно-рекреационного района
9. Особенности проектирования курортно-рекреационных районов в различных природных условиях. Приморские курортные районы. Озерно-речные курортные районы. Горные курортно-рекреационные районы и горно-рекреационные районы.

Практические работы:

1. Оценить территориальное планирование рекреационного пространства городов Тюменской области.
2. Проанализировать курортно-рекреационные системы Тюменской области. Оценить архитектурно-планировочную организацию одной из курортно-рекреационных систем региона.

#### **Тема 3. «Рекреационная архитектура. Рекреационная деятельность и циклы рекреационных занятий»**

Эстетика рекреационной архитектуры. Гармония архитектуры туристских и рекреационных сооружений с окружающей средой. Уровень комфортности рекреационных сооружений в зависимости от их социальной ориентации.

Концепция рекреационного урбанизма. Многофункциональные центры досуга и спорта. Архитектурные комплексы курортов. Архитектура горно-спортивных курортов. Архитектурно- планировочная организация тематических парков

Понятие рекреационная деятельность, состоящая из рекреационных занятий и циклов рекреационной деятельности. Временные и пространственные циклы, пространственно-временные (единые) циклы. Единственные циклы и нормативно-регламентированные (уик-энд, отпуск и кратковременные ежедневные). Технологические циклы (лечебно-оздоровительные, спортивные, культурно-познавательные).

### **Практическое занятие №3**

#### **«Рекреационная архитектура. Рекреационная деятельность и циклы рекреационных занятий»**

Вопросы для обсуждения:

1. Уровень комфортности рекреационных сооружений в зависимости от их социальной ориентации
2. Концепция рекреационного урбанизма.
3. Многофункциональные центры досуга и спорта.

4. Архитектурные комплексы курортов.
5. Архитектура горно-спортивных курортов.
6. Архитектурно-планировочная организация тематических парков.
  1. Рекреационная деятельность и ее циклы
  2. Типы циклов (временные и пространственные, единые; естественные и нормативно-регламентированные)
  3. Технологические циклы (лечебно-оздоровительные, спортивные, культурно-познавательные).

Практические работы:

1. Оценить рекреационную архитектуру одной из курортно-рекреационных систем региона.
2. Дать комплексную характеристику рекреационной архитектуры многофункциональных центров и парков отдыха.
3. Построить циклы рекреационной деятельности в рабочий, выходной и каникулярный дни. Объяснить различия в организации циклов.

#### **Тема 4. «Проектирование лечебных и лечебно-оздоровительных услуг, циклов в санаторно-курортной практике и циклов занятий в спортивных туристских учреждениях»**

Проектирование лечебных услуг, набор лечебных процедур для конкретного отдыхающего, их продолжительность и последовательность с учетом совместимости. Проектирование общеоздоровительных и косметологических услуг, их циклов и программ. Проектирование спортивных и анимационных услуг в здравницах. Проектирование циклов занятий в различных видах спортивных туристских учреждений: обучение и инструктаж отдыхающих, организация спортивных занятий, обеспечение безопасности и страхования.

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Проектирование лечебных и лечебно-оздоровительных услуг, циклов в санаторно-курортной практике и циклов занятий в спортивных туристских учреждениях»**

Вопросы для обсуждения:

1. Проектирование лечебных услуг (набор лечебных процедур для конкретного отдыхающего, их продолжительность и последовательность с учетом совместимости).
2. Проектирование общеоздоровительных и косметологических услуг.
3. Проектирование спортивных и анимационных услуг в здравницах.
4. Проектирование циклов занятий в различных видах спортивных туристских учреждений

Практические работы:

1. Построить циклы рекреационной деятельности в рамках лечебно-оздоровительного отдыха.
2. Построить циклы рекреационной деятельности в рамках спортивного туризма.

#### **Тема 5. «Проектирование циклов занятий в экологическом и сельском туризме»**

Проработка маршрутов экотуризма. Организация фото и видео съемок природных объектов, наблюдений за фауной, вовлечение туристов в природоохранные мероприятия.

Проектирование рекреационных занятий и услуг в сельском туризме. Вовлечение сельских жителей в туристское обслуживание, разработка учебной программы и обучение.

#### **Практическое занятие №5**

## **«Проектирование циклов занятий в экологическом и сельском туризме»**

Практические работы:

1. Построить циклы рекреационной деятельности в рамках экологического туризма.
2. Построить циклы рекреационной деятельности в рамках сельского туризма.

## **Тема 6. «Основные положения проектирования туристского продукта. Проектирование лечебно-оздоровительных туров»**

Выбор вида тура, взаимодействие туроператоров с поставщиками услуг. Выбор туристского маршрута. Программа обслуживания. Технологическая документация туристского продукта. Специфика разработки туров въездного, выездного и внутреннего туризма. Разработка лечебных туров. Учет противопоказаний лечебных факторов. Заключение договоров с санаторно-курортными учреждениями. Транспортное обеспечение туристов. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.

### **Практическое занятие №6**

#### **«Основные положения проектирования туристского продукта. Проектирование лечебно-оздоровительных туров»**

Вопросы для обсуждения:

1. Выбор вида тура, взаимодействие туроператоров с поставщиками услуг.
2. Выбор туристского маршрута.
3. Программа обслуживания.
4. Технологическая документация туристского продукта.
5. Специфика разработки туров въездного, выездного и внутреннего туризма.
6. Разработка лечебных туров.
7. Учет противопоказаний лечебных факторов.
8. Заключение договоров с санаторно-курортными учреждениями.
9. Транспортное обеспечение туристов.
10. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.

Практические работы:

1. Разработать проект лечебно-оздоровительного тура.
2. Обеспечить необходимой технологической документацией.
3. Произвести расчет стоимости и рентабельности.

## **Тема 7. «Проектирование спортивных, экстремальных, приключенческих и культурно-познавательных туров»**

Разработка маршрутов спортивного туризма различных категорий сложности, экстремального, приключенческого туризма для конкретных групп потребителей. Заключение договоров с учреждениями индустрии спортивного туризма. Доставка туристов до места базирования. Страхование в спортивном туризме. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности. Культурное наследие, центры культурного туризма. Разработка содержания и программы экскурсий. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности. Проектирование религиозных и паломнических туров. Сбор информации о религиозно-духовном наследии региона. Оценка мест размещения и организация питания паломников. Согласование посещения культовых объектов с представителями конкретных конфессий. Разработка календарного плана религиозных центров в соответствии с храмовыми праздниками. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.

### **Практическое занятие №7**

#### **«Проектирование спортивных, экстремальных, приключенческих и культурно-познавательных туров»**

Вопросы для обсуждения:

1. Разработка маршрутов спортивного туризма различных категорий сложности.
  2. Заключение договоров с учреждениями и индустрии спортивного туризма.
  3. Доставка туристов до места базирования.
  4. Страхование в спортивном туризме.
  5. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
1. Культурное наследие, центры культурного туризма.
  2. Разработка содержания и программ экскурсий. Проектирование религиозных и паломнических туров.
  3. Согласование посещения культов, объектов с представителями конкретных конфессий.
  4. Разработка календарного плана религиозных центров в соответствии с храмовыми праздниками.
  5. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.

Практические работы:

1. Разработать проект спортивного тура.
2. Обеспечить необходимой технологической документацией.
3. Произвести расчет стоимости и рентабельности.
4. Разработать проект культурно-познавательного и религиозного тура.
5. Обеспечить необходимой технологической документацией.
6. Произвести расчет стоимости и рентабельности.

### **Тема 8. «Проектирование туров в специфических видах туризма»**

Проектирование организации и проведения научных и деловых форумов. Проектирование хобби-туров. Проектирование образовательных туров. Проектирование научно-экспедиционных туров. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.

#### **Практическое занятие №8**

#### **«Проектирование туров в специфических видах туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Проектирование организации и проведение научных и деловых форумов.
2. Проектирование хобби-туров.
3. Проектирование образовательных туров.
4. Проектирование научно-экспедиционных туров.
5. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.

Практические работы:

1. Разработать проект тура: делового, хобби-тура, образовательного, научно-экспедиционного.
2. Обеспечить необходимой технологической документацией.
3. Произвести расчет стоимости и рентабельности.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Введение в дисциплину. Территориальное рекреационное планирование урбанизированных территорий	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
2	Формирование рекреационных систем в курортно-рекреационных районах	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
3	Рекреационная архитектура. Рекреационная деятельность и циклы рекреационных занятий	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
4	Проектирование лечебных и лечебно-оздоровительных услуг, циклов в санаторно-курортной практике и циклов занятий в спортивных туристских учреждениях	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
5	Проектирование циклов занятий в экологическом и сельском туризме	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6	Основные положения проектирования туристского продукта. Проектирование лечебно-оздоровительных туров	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
7	Проектирование спортивных, экстремальных, приключенческих и культурно-познавательных туров	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8	Проектирование туров в специфических видах туризма	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
9	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
10	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерные контрольные вопросы к экзамену:

1. Основные понятия и категории туристско-рекреационного проектирования.
2. Территориальное рекреационное планирование урбанизированных территорий
3. Функционально-планировочная организация рекреационных систем
4. Функциональное зонирование и планировочная структура
5. Проектирование рекреационных систем.
6. Кластерный принцип ландшафтного проектирования
7. Формирование рекреационных систем в курортно-рекреационных районах

8. Рекреационная архитектура
9. Рекреационная деятельность и циклы рекреационных занятий
10. Проектирование лечебных и лечебно-оздоровительных услуг и циклов в санаторно-курортной практике. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
11. Проектирование циклов занятий в спортивных туристских учреждениях. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
12. Проектирование циклов занятий в экологическом и сельском туризме. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
13. Основные положения проектирования туристского продукта. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
14. Проектирование лечебно-оздоровительных туров. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
15. Проектирование спортивных, экстремальных и приключенческих туров. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
16. Проектирование культурно-познавательных туров. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
17. Проектирование религиозных и паломнических туров. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
18. Проектирование туров в рамках делового туризма. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
19. Проектирование туров в рамках научного туризма. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.
20. Проектирование образовательных туров. Расчет стоимости тура, оценка его рентабельности.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
2.	ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.	Собеседование, практическая работа, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия темы в ответах; правильность выполнения практических работ. умение проектировать объекты туристской деятельности.

				Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
--	--	--	--	---

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля дисциплины**

### **7.1. Основная литература:**

1. 1. Иванова, Н. В. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина; под ред. Н. В. Иванова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 141 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51621.html> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Орловская В.П. Технологии и организация предприятия туризма. М.: ИНФРА-М, 2013. [Электронный ресурс].URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=369959> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Теодоронский В.С., Боговая И.О. Ландшафтная архитектура. М.: ФОРУМ, 2010. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=205240> дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

## **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

01 июля 2020г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
(7 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Куприна Л.Е. Организация туристской деятельности (7 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Организация туристской деятельности (7 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

Рабочая программа дисциплины «Организация туристской деятельности» содержит 7 модулей и включает следующие тематические разделы:

1. Основы туризма, 1 семестр.
2. Активный туризм, 2 семестр.
3. Организация туроператорской и турагентской деятельности, 3 семестр.
4. Культурно-познавательный туризм, 4 семестр.
5. Экскурсионная деятельность, 5 семестр.
6. Туристско-рекреационное проектирование, 6 семестр.
7. Проектирование туристских услуг, 7 семестр.

## **Модуль 7. Проектирование туристского продукта, 7 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Туристское проектирование является важнейшим направлением деятельности туроператоров, органов власти, занимающихся развитием туризма. Туристский продукт чаще всего предстает в виде комплекса туристских услуг, предоставляемых клиенту. В основе проектирования лежит исследования потребностей туристского рынка и предложений на региональном рынке. Это является важной составляющей эффективной и рациональной организации туристско-рекреационной деятельности на территории региона.

Цель модуля: получение студентами представление о специфике туризма и особенности разработки маршрутов в разных видах туристской деятельности, знаний технологии формирования тура, изучение туристских формальностей, необходимых при организации въездного и выездного туризма.

Основными задачами модуля является освоение студентами:

- приемов работы по составлению нитки туристских маршрутов;
- представления об этапах проектирования туристского маршрута;
- понятийно-категориального аппарата туроператорской деятельности по формированию тура;
- законодательной и нормативно-правовой базы проектной туроператорской деятельности;
- практики государственного регулирования туристской деятельности по разработке туров;
- классификации туров;
- технологии проектирования туристских услуг;
- основные этапы планирования и разработки тура;
- принципов организации работы по формированию тура;
- теоретических знаний по вопросам туристских формальностей и практических навыков по работе с соответствующей документацией, обеспечивающей туристскую деятельность.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Проектирование туристских услуг» является частью дисциплины «Организация туристской деятельности», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

## 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: основные понятия, специфику и возможности при проектировании туристского продукта, понятия и виды туристских формальностей для обеспечения качества оказания туристских услуг
	Умеет: применять теоретические знания для проектирования туристского продукта, знания о туристских формальностях для обеспечения качества оказания туристских услуг
ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знать: специфику туристского рынка и тенденции его развития, технологии продвижения национального и регионального турпродукта
	Уметь: осуществлять исследование туристского рынка в регионе и РФ и определять тенденции его развития для организации продажи и продвижения туристского продукта
ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство РФ и нормы международного права в области проектирования туристского продукта и туристских формальностей для осуществления профессиональной деятельности
	Уметь: применять законодательство РФ и нормы международного права в области проектирования туристского продукта и туристских формальностей для осуществления профессиональной деятельности
ПК-2: Способен проектировать объекты туристской деятельности	Знать: технологию проектирования туристского продукта
	Уметь: находить необходимую информацию для проектирования туристского продукта, программы обслуживания для организации туристской деятельности

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			7
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	7	7
	<b>час</b>	252	252
Из них:			

<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>	108	108
Лекции	36	36
Практические занятия	72	72
Лабораторные / практические занятия по подгруппам	0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>	144	144
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)	Экзамен	Экзамен

### 3. Система оценивания

**Экзамен (7 семестр).** По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

## 4. Содержание модуля дисциплины

### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Понятие «туристский маршрут». Нормативы и разрядные требования в спортивном туризме	12	2	4	0	0
2.	Этапы: организационный, подготовительный, проведение похода	12	2	4	0	0
3.	Составление нитки маршрута	12	2	4	0	0
4.	Подбор снаряжения. Питание и медицинское обеспечение в походе	12	2	4	0	0
5.	Смета туристского маршрута. Документация	12	2	4	0	0
6.	Проектирование туристского маршрута (на выбор)	12	2	4	0	0
7.	Защита проекта маршрута	12	2	4	0	0
8.	Теоретические основы формирования тура	12	2	4	0	0
9.	Структурная характеристика тура. Разработка программы тура	12	2	4	0	0
10.	Технология проектирования тура	12	2	4	0	0
11.	Этапы проектирования тура	14	2	4	0	0
12.	Защита проекта тура	14	2	4	0	0
13.	Теоретические и организационные основы туристских формальностей.	14	2	4	0	0

14.	Паспортные формальности	14	2	4	0	0
15.	Визовые формальности	14	2	4	0	0
16.	Таможенно-тарифное регулирование	14	2	4	0	0
17.	Медицинские формальности. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры	22	2	4	0	0
18.	Перемещение через границу культурных ценностей	22	2	4	0	0
19.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
20.	Экзамен	2	0	0	0	2
21.	Итого	252	36	72	0	2

#### 4.2. Содержание модуля по темам

##### **Тема 1. «Понятие «туристский маршрут». Нормативы и разрядные требования в спортивном туризме»**

Туристский маршрут в спортивном самостоятельном туризме – как вид спортивной дисциплины «маршрут». Классификация туристских маршрутов. Основные нормативные документы: Концепция развития спортивного туризма в Российской Федерации; Программа развития спортивно-оздоровительного туризма в России, Разрядные требования по спортивному туризму, Правила проведения соревнований туристских спортивных походов, путешествий и организации спортивных туров; Кодекс путешественника; Единая всероссийская спортивная классификация туристских маршрутов (ЕВСКТМ); Устав Туристско-спортивного союза России (ТССР); Положение о туристско-спортивных маршрутно-классификационных комиссиях; Положение о системе подготовки кадров в спортивном туризме Российской Федерации; Показатели определения категории сложности: продолжительность похода, протяженность и техническая сложность маршрута.

##### **Практическое занятие №1**

##### **«Понятие «туристский маршрут». Нормативы и разрядные требования в спортивном туризме»**

Вопросы для обсуждения:

1. Туристский маршрут в спортивном самостоятельном туризме – как вид спортивной дисциплины «маршрут».
2. Классификация туристских маршрутов по степени сложности: поход выходного дня (ПВД), многодневный некатегорийный, категорийный.
3. Другие классификации туристских маршрутов.
4. Основные нормативные документы.
5. Положение о туристско-спортивных маршрутно-классификационных комиссиях.
6. Положение о системе подготовки кадров в спортивном туризме Российской Федерации.

7. Показатели определения категории сложности: продолжительность похода, протяженность и техническая сложность маршрута (на примере пешеходного, водного, лыжного и др. видов маршрутов).

### **Тема 2. «Этапы: организационный, подготовительный, проведение похода»**

Подведение итогов похода. Формирование состава группы, определение района и вида путешествия, теоретическая и практическая подготовка к походу и т.д.

#### **Практическое занятие №2**

##### **«Этапы: организационный, подготовительный, проведение похода»**

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы: организационный, подготовительный, проведение похода, подведение итогов похода.
2. Формирование состава группы.
3. Определение района и вида путешествия.
4. Теоретическая и практическая подготовка к походу и т.д.

### **Тема 3. «Составление нитки маршрута»**

Определение расстояния нитки маршрута с учетом поправок на рельеф, извилистость рек, масштаба карты и др. факторов. Разбивка маршрута на участки по дням пути. Выбор экскурсионных объектов, мест стоянок и привалов, объектов для фото и видеосъемок.

#### **Практическое занятие №3**

##### **«Составление нитки маршрута»**

Вопросы для обсуждения:

1. Определение расстояния нитки маршрута с учетом поправок на рельеф, извилистость рек, масштаба карты и др. факторов.
2. Разбивка маршрута на участки по дням пути.
3. Выбор экскурсионных объектов, мест стоянок и привалов, объектов для фото и видеосъемок.

### **Тема 4. «Подбор снаряжения. Питание и медицинское обеспечение в походе»**

Групповое, личное снаряжение. Специальное снаряжение для выбранного способа передвижения, района путешествия. Ремонтный набор: состав и назначение. Меры по обеспечению безопасности в походе. Составление меню похода с учетом его специфики, состава группы, сложности маршрута и др. факторов. Состав медицинской аптечки, соответствующий виду путешествия, сезона.

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Подбор снаряжения. Питание и медицинское обеспечение в походе»**

Вопросы для обсуждения:

1. Групповое, личное снаряжение.
2. Специальное снаряжение для выбранного способа передвижения, района путешествия.
3. Ремонтный набор: состав и назначение.
4. Меры по обеспечению безопасности в походе.

Задания для анализа и проектирования:

1. Составление меню похода с учетом его специфики, состава группы, сложности



маршрута и др. факторов.

2. Состав медицинской аптечки, соответствующий виду путешествия, сезона.

### **Тема 5. «Смета туристского маршрута. Документация»**

Смета туристского похода. Маршрутная книжка, паспорт маршрута, техническое описание маршрута, картографический материал.

#### **Практическое занятие №5**

##### **«Смета туристского маршрута. Документация»**

1. Смета туристского похода.
2. Документы: маршрутная книжка, паспорт маршрута, техническое описание маршрута.
3. Картографический материал.

### **Тема 6. «Проектирование туристского маршрута»**

Подведение итогов: создание проекта туристского маршрута: экскурсионно-познавательного, спортивного, экологического и т.д. Район путешествия и способ передвижения на выбор студентов

#### **Практическое занятие №6**

##### **«Проектирование туристского маршрута (на выбор)»**

1. Подведение итогов: создание проекта туристского маршрута: экскурсионно-познавательного, спортивного, экологического и т.д.
2. Выбор района путешествия и способ передвижения (на выбор студентов).

### **Тема 7. «Защита проекта маршрута»**

Защита проекта туристского маршрута с обоснованием, представлением презентации.

#### **Практическое занятие №7**

##### **«Защита проекта туристского маршрута»**

Сделать обоснование:

1. Выбора категории сложности маршрута в связи с возрастом и туристской квалификации участников и руководителя похода.
2. Распределение обязанностей в связи с туристской квалификацией участников, туристско-краеведческой направленностью маршрута.
3. Выбора туристско-экскурсионных объектов, мест ночевки и дневки в связи с культурно-историческими и физико-географическими особенностями района путешествия и техническими характеристиками маршрута.
4. Подбора продуктов и рациона питания в связи с возрастом участников, сложностью и вида путешествия, с учетом калорийности продуктов питания.
5. Подбора снаряжения, ремонтного набора в связи с выбранным видом туристского похода.
6. Составы медицинской аптечки - с учетом сезона, природно-климатическими особенностями района путешествия, возрастными критериями участников похода.
7. Распределение веса груза между участниками (общего и личного: снаряжения, продуктов) с учетом половозрастного состава группы.
8. Сделать выводы, рекомендации:
  - 1). По обеспечению безопасности при прохождении маршрута путешествия.

- 2). Возможности развития экологического туризма в районе путешествия.
- 3). Современное состояние туризма в районе путешествия.
- 4). Перспективные направления развития туризма в районе путешествия.

### **Тема 8. «Теоретические основы формирования тура»**

Понятийно-категориальный аппарат.

Туристский продукт. Тур. Турпродукт. Туристская услуга. Соотношение понятий. Ключевые термины и понятия. Теоретические основы формирования тура. Структура туристского пакета. Характеристика тура. Программа тура. Нормативно- правовые основы туроператорской деятельности.

Основные нормативные документы: Концепция развития туризма в Российской Федерации. Закон об основах туристской деятельности в РФ. Классификация туров. Принципы классификации туров. Видовая классификация туров. Групповые туры. Индивидуальные туры. Заказной тур. Инклюзив-тур. Пекидж-тур. Туры ознакомительные, познавательные, религиозные, спортивные, профессионально-деловые, обучающие, пешеходные, автобусные, железнодорожные, водные, мототуры.

#### **Практическое занятие №8**

##### **«Теоретические основы формирования тура»**

Вопросы для обсуждения:

1. Туристский продукт. Тур. Турпродукт. Туристская услуга: соотношение понятий.
2. Структура туристского пакета
3. Характеристика тура. Программа тура.
4. Концепция развития туризма в Российской Федерации.
5. Закон об основах туристской деятельности в РФ.
6. Договоры с поставщиками туристских услуг.
7. Туристская путевка.
8. Принципы классификации туров.
9. Видовая классификация туров.

### **Тема 9. «Структурная характеристика и разработка программы тура»**

Требования безопасности к туру. Требования к выбору поставщиков услуг. Договорные отношения с гостиничными предприятиями. Характеристика перевозки как составной части туристического продукта. Договорные отношения по международной воздушной перевозке. Договор на квоту мест на регулярных авиарейсах. Договор чартера. Договорные отношения по перевозке туристов автотранспортом. Разработка концепции тура. Разработка программы тура. Транспортное обслуживание. Услуги по размещению. Туристское обслуживание. Экскурсионное обслуживание. Развлекательно-досуговая программа. Анимационный сервис. Условия питания. Комплекс основных и дополнительных услуг.

#### **Практическое занятие №9**

##### **«Структурная характеристика и разработка программы тура»**

Вопросы для обсуждения:

1. Требования безопасности к туру.
2. Требования к выбору поставщиков услуг.
3. Договорные отношения с гостиничными предприятиями.
4. Характеристика перевозки как составной части туристического продукта.
5. Договорные отношения по оказанию основных и дополнительных услуг.

6. Разработка концепции тура.
7. Разработка программы тура.
8. Транспортное обслуживание.
9. Услуги по размещению.
10. Туристское обслуживание.
11. Экскурсионное обслуживание.

#### **Тема 10. «Технология проектирования тура»**

ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Установление нормируемых характеристик услуги. Установление технологии процесса обслуживания туристов. Разработка технологической документации. Анализ проекта. Утверждение проекта.

#### **Практическое занятие №10**

##### **«Технология проектирования тура»**

Вопросы для обсуждения:

1. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
2. Установление нормируемых характеристик услуги.
3. Установление технологии процесса обслуживания туристов.
4. Разработка технологической документации.
5. Анализ проекта. Утверждение проекта.

#### **Тема 11. «Этапы формирования тура»**

Разработка замысла тура. Анализ деятельности конкурентов. Анализ рынка туристских услуг. Анализ условий реализации тура. Определение принципов планирования и формирования тура. Привлекательность тура. Доступность тура. Содержательность тура. Функциональность тура. Вариативность тура. Комфортность тура. Информативность тура. Разработка тура. Поиск и отбор поставщиков и партнеров. Критерии выбора поставщиков и партнеров для формирования тура. Ярмарки и выставки как фактор формирования партнерской сети по приему, размещению, питанию и экскурсионному обслуживанию туристов. Система договорных отношений с партнерами. Стандарты качества услуг, оказываемых партнерами. Формирование основных и дополнительных услуг. Комплектация тура из услуг партнеров и поставщиков на основе их реального предложения. Конфиденциальные тарифы на услуги. Процесс формирования комплекса услуг. Определение себестоимости и цены разрабатываемого тура. Туроператоры массового рынка. Разработка и подготовка информационных материалов по туру. Работа по подготовке персонала. Экспериментальная проверка тура.

#### **Практическое занятие №11**

##### **«Этапы формирования тура»**

Вопросы для обсуждения:

1. Разработка замысла тура.
2. Анализ деятельности конкурентов.
3. Анализ рынка туристских услуг.
4. Анализ условий реализации тура.
5. Определение принципов планирования и формирования тура.
6. Поиск и отбор поставщиков и партнеров.
7. Критерии выбора поставщиков и партнеров для формирования тура.

8. Ярмарки и выставки как фактор формирования партнерской сети.
9. Система договорных отношений с партнерами.
10. Стандарты качества услуг, оказываемых партнерами.
11. Формирование основных и дополнительных услуг.
12. Комплектация тура из услуг партнеров и поставщиков на основе их реального предложения.
13. Конфиденциальные тарифы на услуги.
14. Процесс формирования комплекса услуг.
15. Определение себестоимости и цены разрабатываемого тура.
16. Туроператоры массового рынка.
17. Разработка и подготовка информационных материалов по туру.
18. Работа по подготовке персонала.
19. Экспериментальная проверка тура.

## **Тема 12. «Защита проекта тура»**

Требования к защите/презентации авторского тура. Критерии оценки.

### **Практическое занятие №12**

#### **«Защита проекта тура»**

1. Защита/презентация с учетом требований к авторскому туру и критериев оценки.

## **Тема 13. «Теоретические и организационные основы туристских формальностей»**

Понятийно терминологический аппарат курса. Объективная необходимость и содержание туристских формальностей. Типы туристских формальностей: Международные и туристские организации, их деятельность по упрощению туристских формальностей.

### **Практическое занятие №13**

#### **«Теоретические и организационные основы туристских формальностей»**

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию «туристские формальности».
2. Назовите и кратко охарактеризуйте группы туристских формальностей.
3. Дайте характеристику основным международным и российским туристским организациям.

Задания для анализа и проектирования:

1. Каковы цели государственного регулирования туристской деятельности?
2. В чем состоит объективная необходимость введения той или иной страной туристских формальностей?
3. Рассмотрите действие удостоверения ISIC в странах Европы и Азии (на примере отдельных стран).

Тематика докладов:

1. Основные направления деятельности ВТО по упрощению туристских формальностей.
2. Роль Российского союза туриндустрии (РСТ) в развитии отечественного туризма
3. Сравнительный анализ деятельности Ассоциации делового туризма (АДТ) и Российской ассоциации социального туризма (РАСТ)

## **Тема 14. «Паспортные формальности»**

Возникновение и развитие паспортной системы в России. Особенности современной российской паспортной системы. Основные документы, по которым граждане РФ осуществляют выезд из РФ и въезд в РФ. Особенности выдачи загранпаспортов несовершеннолетним гражданам. Основные проблемы, затрудняющие интеграцию российской паспортной системы в мировую.

#### **Практическое занятие №14**

##### **«Паспортные формальности»**

Вопросы для обсуждения:

1. По каким документам граждане РФ осуществляют выезд из РФ и въезд в РФ?
2. Каковы основные правила выдачи загранпаспортов в России?
3. Каковы основные проблемы российской паспортной системы?

Задания для анализа и проектирования:

1. В каких случаях, установленных законом, право покинуть страну может быть временно ограничено?
2. В каких случаях, установленных законом, срок выдачи загранпаспорта не должен превышать трех рабочих дней?

Тематика докладов:

1. Этапы возникновения паспортной системы в России.
2. Порядок оформления и выдачи документов для выезда за пределы своей страны.
3. Перечислить все возможные варианты упрощения паспортных формальностей, необходимых для развития туристской деятельности в РФ и обосновать свои предложения в письменном виде.

#### **Тема 15. «Визовые формальности»**

Виза как основной документ для посещения зарубежных стран. Виды виз. Особенности визового и безвизового въезда. Государства с безвизовым въездом для граждан России. Порядок оформления визы. Особенности оформления туристских виз. Шенгенское соглашение, Шенгенское визовое пространство и Шенгенские визы.

#### **Практическое занятие №15**

##### **«Визовые формальности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте понятие «визовая поддержка».
2. Каковы правила получения визы?
3. В каких странах можно получить визу на границе при въезде?

Задания для анализа и проектирования:

1. Каковы требования для получения Шенгенской визы?
2. В чем заключаются особенности транзитной визы?
3. В чем заключается различие между иммиграционной и туристской визами?
4. Какие изменения произошли в туристских формальностях Болгарии, Таиланда, Израиля, США, Кубы за последнее десятилетие?

Тематика докладов с презентацией:

1. Проанализируйте визовые формальности для въезда в такие страны как Тайланд, Аргентину, Чехию и США. Насколько данные требования отвечают рекомендациям ВТО по визовым формальностям?
2. Основные правила миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

3. Туристские формальности зарубежных стран. Каждому студенту самостоятельно подготовить презентацию о туристских формальностях одной из зарубежных стран (по выбору студента). Дать общую краткую оценку туристских ресурсов страны, проанализировать опыт государственного регулирования туристской деятельности в этой стране, подробно описать все туристские формальности этой страны и попытаться дать рекомендации по их упрощению. При написании реферата необходимо особое внимание уделить международным отношениям между страной (по которой студент готовит презентацию) и Российской Федерацией. Попытаться выделить основные направления для совместного планирования развития туризма этой страны и РФ.

### **Тема 16. «Таможенно-тарифное регулирование»**

Классификация таможенных режимов. Процедура таможенного декларирования. Таможенный контроль товаров, перемещаемых физическими лицами. Таможенная пошлина, таможенный тариф, режим наибольшего благоприятствования. Товары, временный ввоз (вывоз) которых допускается без уплаты таможенных платежей. Порядок ввоза и вывоза валюты.

#### **Практическое занятие №16**

##### **«Таможенно-тарифное регулирование»**

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислить основные таможенные режимы.
2. Перечислить процедуры таможенного декларирования.
3. Раскройте понятия: преференция, таможенный штраф, таможенная пошлина.

Задания для анализа и проектирования:

1. Инструменты регулирования внешнеторговой деятельности.
2. Правила вывоза наличной иностранной валюты за пределы Российской Федерации.
3. Порядок совершения валютных операций, валютный контроль.

Тематика докладов:

1. Исследуйте основные проблемы таможенно-тарифного регулирования в Российской Федерации и предложите возможные пути их решения.
2. Исследуйте основные изменения в правилах ввоза и вывоза валюты произошедшие в нашей стране за последние 10 лет.

### **Тема 17. «Медицинские формальности. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры»**

Основные цели и задачи медицинских формальностей. Обзор основных заболеваний путешественников: малярии, натуральной оспы, холеры, желтой лихорадки, чумы, СПИДа. Профилактика и борьба с инфекциями. Вакцинация путешественников. Государственное регулирование в области санитарно-эпидемиологической безопасности туристов. Правила ввоза растений и животных в РФ и другие страны мира. Вывоз личных животных из РФ.

#### **Практическое занятие №17**

##### **«Медицинские формальности. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры»**

Вопросы для обсуждения:

1. В чем заключается государственное регулирование сферы медицинских формальностей?
2. Назовите заболевания, представляющие опасность для туристов во время путешествия.

### 3. Какова процедура вывоза собак и кошек из РФ?

Задания для анализа и проектирования:

1. Правила ввоза животных в разные страны мира.
2. Дать оценку санитарно-эпидемиологической обстановке в России.
3. Основные положения Конвенция по международной торговле видами фауны и флоры.

4. Советы туристу, уезжающему в экзотические страны.

Тематика докладов:

1. Экзотические болезни экзотических стран.
2. Подготовить письменный доклад и короткое выступление на его основе по любой из стран Африки по следующим пунктам: какие карантинные заболевания распространяются на территории данной страны; какие меры предосторожности должен принимать турист при въезде в данную страну; есть ли и какие отдельные требования по списку заболеваний, ограничивающих въезд лиц, прибывающих на большой срок времени.

## **Тема 18. «Перемещение через границу культурных ценностей»**

Государственное регулирование перемещения через границу культурных ценностей. Категории предметов, относящиеся к культурным ценностям. Категории культур ценностей, не подлежащие вывозу из РФ. Разрешение на вывоз за пределы российской территории культурных ценностей. Предметы культурного назначения, не являющиеся культурными ценностями. Временный ввоз (вывоз) культурных ценностей

### **Практическое занятие №18**

#### **«Перемещение через границу культурных ценностей»**

Вопросы для обсуждения:

1. Какие категории предметов относятся к культурным ценностям?
2. Правовые акты РФ, регулирующие вывоз культурных ценностей.
3. Где и каким образом можно получить разрешение на право вывоза культурных ценностей?

Задания для анализа и проектирования:

1. Процедура получения свидетельства на право вывоза культурных ценностей.
2. Культурные ценности, не подлежащие вывозу из страны.

Тематика докладов:

1. Порядок вывоза и ввоза из РФ памятных монет из недрагоценных и драгоценных металлов.
2. Проблемы, препятствующие эффективному и качественному контролю над перемещением культурных ценностей.
3. Правила перемещение через границу культурных ценностей во Франции.

## **5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
--------	------	---

1	Понятие «туристский маршрут». Нормативы и разрядные требования в спортивном туризме	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
2	Этапы: организационный, подготовительный, проведение похода	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
3	Составление нитки маршрута	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
4	Подбор снаряжения. Питание и медицинское обеспечение в походе	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
5	Смета туристского маршрута. Документация	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
6	Проектирование туристского маршрута (на выбор)	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка проекта
7	Защита проекта маршрута	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка проекта
8	Теоретические основы формирования тура	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
9	Структурная характеристика тура. Разработка программы тура	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
10	Технология проектирования тура	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
11	Этапы проектирования тура	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы
12	Защита проекта тура	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка проекта
13	Теоретические и организационные основы туристских формальностей.	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка доклада
14	Паспортные формальности	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка доклада
15	Визовые формальности	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка доклада



16	Таможенно-тарифное регулирование	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка доклада
17	Медицинские формальности. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка доклада
18	Перемещение через границу культурных ценностей	Проработка лекций, чтение обязательной и дополнительной литературы, подготовка доклада
19	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
20	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Туристский маршрут в спортивном самодеятельном туризме – как вид спортивной дисциплины «маршрут».
2. Классификация туристских маршрутов по степени сложности
- 3 Основные нормативные документы.
4. Положение о туристско-спортивных маршрутно-классификационных комиссиях.
5. Положение о системе подготовки кадров в спортивном туризме Российской Федерации.
6. Показатели определения категории сложности: продолжительность похода, протяженность и техническая сложность маршрута (на примере пешеходного, водного, лыжного и др. видов маршрутов).
7. Этапы: организационный, подготовительный, проведение похода, подведение итогов.
8. Определение расстояния нитки маршрута с учетом поправок на рельеф, извилистость рек, масштаба карты и др. факторов.
9. Технология разбивки маршрута на участки по дням пути.
10. Факторы для выбора экскурсионных объектов, мест стоянок и привалов, объектов для фото и видеосъемок.
10. Групповое, личное снаряжение зимних маршрутов.
12. Специальное снаряжение для выбранного способа передвижения, района путешествия. 13. Ремонтный набор: состав и назначение в зависимости от специфика туристского маршрута.
14. Группы мер по обеспечению безопасности в походе.
15. Составление меню похода с учетом его специфики, состава группы, сложности маршрута и др. факторов.
16. Состав медицинской аптечки, соответствующий виду путешествия, сезона.
17. Смета туристского похода.
18. Документы: маршрутная книжка, паспорт маршрута, техническое описание маршрута.

20. Картографический материал.
21. Технология разработки тура
22. Структурная характеристика тура
23. Требования безопасности к туру.
24. Требования к выбору поставщиков услуг.
25. Договорные отношения с гостиничными предприятиями.
26. Характеристика перевозки как составной части туристического продукта.
27. Договорные отношения по международной воздушной перевозке.
28. Договор на квоту мест на регулярных авиарейсах.
29. Договор чартера.
30. Договорные отношения по перевозке туристов автотранспортом.
31. Разработка программы тура
32. Разработка концепции тура.
33. Разработка программы тура.
34. Транспортное обслуживание.
35. Услуги по размещению.
36. Туристское обслуживание.
37. Экскурсионное обслуживание.
38. Анимационный сервис.
39. Условия питания.
40. Комплекс основных и дополнительных услуг.
41. Технология проектирования тура
42. Общая характеристика содержания ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги.

#### Проектирование туристских услуг

43. Установление нормируемых характеристик услуги.
44. Установление технологии процесса обслуживания туристов.
45. Разработка технологической документации.
46. Анализ проекта.
47. Утверждение проекта.
48. Этапы формирования тура.
49. Планирование тура
50. Разработка замысла тура.
51. Анализ деятельности конкурентов.
52. Анализ рынка туристских услуг.
53. Анализ условий реализации тура.
54. Определение принципов планирования и формирования тура.
55. Привлекательность тура.
56. Этапы разработки тура.
57. Формирование партнерской сети.
58. Поиск и отбор поставщиков и партнеров.
59. Критерии выбора поставщиков и партнеров для формирования тура.
60. Ярмарки и выставки как фактор формирования партнерской сети по приему, размещению, питанию и экскурсионному обслуживанию туристов.
61. Формирование комплекса услуг и стоимости тура
62. Комплектация тура из услуг партнеров и поставщиков на основе их реального предложения.
63. Конфиденциальные тарифы на услуги.
64. Процесс формирования комплекса услуг.

65. Определение себестоимости и цены разрабатываемого тура.
66. Туроператоры массового рынка.
67. Разработка и подготовка информационных материалов по туру.
68. Работа по подготовке персонала.
69. Экспериментальная проверка тура.
70. Классификация туров.
71. Группировка и классификация туристских формальностей.
72. Рекомендации ВТО по упрощению туристских формальностей.
73. Деятельность российских туристских организаций по упрощению туристских формальностей.
74. Примеры упрощения туристских формальностей на глобальном, национальном и локальном уровнях.
75. Деятельность международных и туристских организаций по упрощению туристских формальностей.
76. Порядок оформления и выдачи документов для въезда в Российскую Федерацию.
77. Особенности современной российской паспортной системы.
78. Основные документы, по которым граждане Российской Федерации осуществляют выезд из РФ и въезд в РФ.
79. Особенности выдачи загранпаспортов несовершеннолетним гражданам.
80. Основные проблемы, затрудняющие интеграцию российской паспортной системы в мировую.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Собеседование, задания для анализа и проектирования, проектная работа, доклад, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; грамотность письменной речи; полнота раскрытия темы в ответах на задания; актуальность проекта, полнота раскрытия темы доклада; умение обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29

				«Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2.	ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов.	Собеседование, задания для анализа и проектирования, проектная работа, доклад, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; грамотность письменной речи; полнота раскрытия темы в ответах на задания; актуальность проекта, полнота раскрытия темы доклада; умение осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
3.	ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о	Собеседование, задания для анализа и проектирования, проектная работа, доклад, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; грамотность письменной речи; полнота раскрытия темы в ответах на задания; актуальность проекта, полнота раскрытия темы доклада; умение применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при

		предоставлении туристских услуг		осуществлении профессиональной деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
4.	ПК-2: Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПК-2.2. Рассчитывает качественные и количественные показатели проекта, эффективность проекта. ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.	Собеседование, задания для анализа и проектирования, проектная работа, доклад, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; грамотность письменной речи; полнота раскрытия темы в ответах на задания; актуальность проекта, полнота раскрытия темы доклада; умение проектировать объекты туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. - 336 с.: ил; 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0502-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/259833> (дата обращения: 14.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Куприна Л.Е. Технология разработки туристских маршрутов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Куприна Л.Е.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 155 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83280.html>.— ЭБС «IPRbooks» (дата обращения: 23.03.2020).

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В.Ю. Воскресенский. — 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 463 с.- ISBN 978-5-238-01456-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028528> (дата обращения: 14.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Елина, В. Н. Организация туристической деятельности: методическое пособие / В. Н. Елина. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83934.html> (дата обращения: 27.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.  
Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

*01 июля* 2020г.



**ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Лось М.А. Предпринимательство в туристской индустрии. Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Предпринимательство в туристской индустрии [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тюменский государственный университет, 2020.

© Лось М.А., 2020.



## 1. Пояснительная записка

Программа дисциплины «Предпринимательство в туристской индустрии» предполагает освоение студентами теоретических знаний по типологии и структурам, по организационным и государственно-правовым основам и формам предпринимательской деятельности в туристской индустрии; изучение проблем предприятий и организаций туризма как субъектов рыночных отношений; рассмотрение особенностей развития и совершенствования малых предприятий в туристской индустрии; рассмотрение наиболее перспективных направлений предпринимательства в туризме и основных шагов по созданию собственного бизнеса. Актуальность дисциплин заключается в необходимости наличия у студентов знаний и навыков организации предпринимательской деятельности в сфере туризма.

*Целью* дисциплины является получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков принятия решений в сфере предпринимательства в туристской индустрии.

Основными *задачами* курса является:

- освоение студентами теоретических знаний по типологии и структурам, по организационным и государственно-правовым основам и формам предпринимательской деятельности в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- изучение проблем предприятий и организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства как субъектов рыночных отношений;
- рассмотрение особенностей развития и совершенствования малых предприятий в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

### 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная дисциплина входит в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Данная дисциплина предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, а именно по такой дисциплине как «Организация туристской деятельности». Знания и умения, полученные в ходе реализации дисциплины, необходимы для изучения профессиональных дисциплин, таких как «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства», «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства», «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии», а также выполнения научно-проектных работ, прохождения практик и написания выпускной квалификационной работы.

### 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.	Знает: основы управления предпринимательской деятельностью в туризме; функции управления предпринимательской деятельностью в туризме; методы управления предпринимательской деятельностью в туризме.
	Умеет: применять знания в сфере управления предпринимательской деятельностью в туризме на практике; использовать функции управления предпринимательской

	деятельностью в туризме на практике; применять методы управления предпринимательской деятельностью в туризме.
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.	Знает: методы оценки экономической эффективности предприятий туризма; критерии выбора экономически обоснованных решений на предприятиях туризма; особенности организации экономически эффективной деятельности предприятий туризма.
	Умеет: применять методы оценки экономической эффективности предприятий туризма; применять критерии выбора экономически обоснованных решений на предприятиях туризма; организовывать экономически эффективную деятельность предприятий туризма.
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	Знает: особенности законодательства РФ в туристской сфере; нормативно-законодательную базу РФ в сфере предпринимательства в туризме; применять в предпринимательской деятельности нормы международного права в туристской сфере.
	Умеет: анализировать нормативно-правовые акты в туристской сфере; применять нормативно-законодательную базу РФ в сфере предпринимательства в туризме в профессиональной деятельности; применять в предпринимательской деятельности нормы международного права в туристской сфере.
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности.	Знает: основы менеджмента и управления персоналом предприятия туристской индустрии; принципы принятия решений в организации туристской деятельности; особенности организации управления предприятием индустрии туризма.
	Умеет: организовывать работу исполнителей предприятия туристской индустрии; принимать решения в организации туристской деятельности; управлять предприятием индустрии туризма.

## 2. Структура и трудоемкость дисциплины

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
Общая трудоемкость	зач. ед.	5	5
	час	180	180
Из них:			
Часы аудиторной работы (всего):		78	78

Лекции	26	26
Практические занятия	52	52
Лабораторные / практические занятия по подгруппам	0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>	102	102
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)	Экзамен	Экзамен

### 3. Система оценивания

По дисциплине принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Тематический план дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.				
		Виды аудиторной работы (академические часы)				Иные виды контак тной работ ы
		Всего	Лекции	Практи ческие занятия	Лаборат орные/ практич еские занятия по подгруп пам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Общие понятия и определения экономики и предпринимательства	14	2	4	0	0
2.	Государственное регулирование сферы сервиса и туризма	14	2	4	0	0
3.	Финансы и финансовая система	14	2	4	0	0
4.	Предпринимательство как вид профессиональной деятельности	14	2	4	0	0
5.	Малое предпринимательство	14	2	4	0	0
6.	Создание собственного дела	14	2	4	0	0
7.	Бизнес-планирование в сервисе и туризме	14	2	4	0	0
8.	Ресурсное обеспечение предприятий туризма	14	2	4	0	0
9.	Оборотные средства предприятия	14	2	4	0	0
10.	Договорные отношения в предпринимательской деятельности	14	2	4	0	0
11.	Налогообложение в предпринимательской деятельности	14	2	4	0	0
12.	Культура предпринимательства	22	4	8	0	0
13.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
14.	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	180	26	52	0	4

#### 4.2 Содержание дисциплины по темам

##### Тема 1. «Общие понятия и определения экономики и предпринимательства»

Общие понятия и определения экономики и предпринимательства. Понятие кластер и кластерный подход к развитию туристских территорий. Факторы, действующие на туризм. Основные методы, направления и приемы предпринимательской деятельности.

### **Практическое занятие №1**

#### **«Общие понятия и определения экономики и предпринимательства»**

Рассмотреть вопросы:

1. Определение терминам «экономика» и «экономические отношения».
  2. Типы рынков.
  3. Сущность и роль предпринимательства в современной экономике.
  4. Определение туризма как межотраслевого экономического комплекса.
  5. Сущность терминов «дестинация» и «кластер».
  6. Значение кластерного подхода в развитии туризма.
  7. Факторы воздействия на туризм
  8. Роль социально-экономических факторов, влияющих на рост туризма, факторов туристского рынка.
  9. Основные направления предпринимательской деятельности.
  10. Экономические методы и приемы, используемые в деятельности предприятия.
- Прохождение теста.

#### **Тема 2. «Государственное регулирование сферы сервиса и туризма»**

Функции, цели, задачи, методы государственной политики в сфере туризма. Характеристика государственной системы управления сферы туризма в РФ. Общественные организации и профессиональные объединения в туризме. Законодательная база регулирования сервиса и туризма. ФЗ "Об основах туристской деятельности".

### **Практическое занятие №2**

#### **«Государственное регулирование сферы сервиса и туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Направления государственной политики в области туризма и социально-культурной деятельности.
2. Функции государственной политики, определенные Всемирной туристской организацией (UN WTO).
3. Уровень государственной поддержки предпринимательства в туризме в Российской Федерации в современных условиях.
4. Методы и инструменты туристской политики предусмотрены ФЗ «Об основах туристской деятельности».
5. Основные нормативно-правовые требования, предъявляемые к проектированию туристского продукта.
6. Необходимость формирования системы регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.
7. Характеристика исторических процессов развития внутреннего туризма в России и в регионе (на выбор обучающегося).
8. Приоритеты государства по развитию внутреннего и въездного туризма.
9. Организационные структуры управления туризмом в мировой практике, в Российской Федерации на федеральном, региональном и местном уровнях в Российской Федерации.
10. Документы, регулирующие систему отношений между производителями и потребителями в сфере туризма.
11. Требования, предъявляемые к туроператорам в случае необходимости оказания экстренной помощи туристам.

12. Размеры финансового обеспечения, установленные для туроператоров и турагентов.

Прохождение теста.

### **Тема 3. «Финансы и финансовая система»**

Понятие финансов и финансовых ресурсов. Принципы и функции финансов. Структура финансовой системы РФ. Источники финансовых ресурсов предприятий. Финансовые отношения. Схемы функционирования финансов. Внешние и внутренние факторы, влияющие на финансовое состояние предприятия. Методы финансового анализа. Типы финансового состояния предприятия.

#### **Практическое занятие №3**

##### **«Финансы и финансовая система»**

Вопросы для обсуждения:

1. Роль финансовой политики государства в области сервиса и туризма.
2. Понятие и функции финансов. Реализация распределительной и контрольной функций в сервисе и туризме.
3. Субъекты финансовой системы в сервисе и туризме.
4. Финансовая поддержка государства предприятий сервиса и туризма.
5. Роль финансовых отношений в процессе взаимодействия предприятий туризма.
6. Составные элементы источников финансовых ресурсов предприятия.
7. Направления финансовых ресурсов.
8. Примеры вариантов схемы функционирования финансов на предприятии туризма в условиях товарного дефицита на массовом туристском рынке.
9. Основные факторы, влияющие на степень финансовой устойчивости предприятия в сфере сервиса и туризма.
10. Основные причины банкротства крупных туроператоров России в 2014 г.
11. Примеры финансовых отношений в туризме, возникающих между различными участниками туристского рынка.
12. Методы финансового анализа применяются при анализе финансового состояния предприятий сервиса и туризма.

Защита рефератов по темам:

1. Анализ экономической значимости и тенденций развития туризма в Тюменской области.
2. Анализ состояния рынка туристских услуг (на примере конкретного региона).
3. Влияние лимитивных факторов на уровень доходов предприятия.
4. Внешнеэкономическая деятельность предприятий туризма.
5. Концептуальные основы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.
6. Методы оценки предпринимательского риска и его снижение.

### **Тема 4. Предпринимательство как вид профессиональной деятельности**

Понятие, признаки, функции предпринимательства. Классификация предприятий инфраструктуры туризма. Организационно-правовые формы предпринимательства. Предпринимательский риск.

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Предпринимательство как вид профессиональной деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность предпринимательства согласно Закону РСФСР «О предприятиях и предпринимательской деятельности», Гражданскому кодексу РФ.

2. Примеры зарубежного опыта организации предпринимательской деятельности в туризме (США, Европа, страны АТР).
3. Организационно-правовые формы предпринимательства, их достоинства и недостатки.
4. Примеры организационно-экономических форм предпринимательства.
5. Предприятия сферы туризма и гостеприимства, понятие «индустрия туризма».
6. Порядок технологии регистрации и открытия туристской фирмы.
7. Существенные особенности нормативно-правового регулирования деятельности туризма на федеральном, региональном и местном уровнях.
8. Роль регулирования процесса купли-продажи туристского продукта. Понятие «публичная оферта».
9. Контроль за ходом предпринимательской деятельности.
10. Риски предпринимательской деятельности.

Прохождение теста.

Защита рефератов по темам:

1. Несостоятельность (банкротство) фирмы. Характеристика процедур банкротства.
2. Меры по предупреждению банкротства фирм.
3. Организационно-управленческие модели структуры предприятий туризма.
4. Основные характеристики сервисной деятельности в России.
5. Бизнес-планирование в туризме.

### **Тема 5. «Малое предпринимательство»**

Сущность и критерии определения субъектов малого предпринимательства. Преимущества и недостатки малого предпринимательства. Роль малого предпринимательства в экономике. Причины, тормозящие развитие малого предпринимательства. Направления и формы государственной поддержки малого предпринимательства. Инфраструктура поддержки малого предпринимательства.

### **Практическое занятие №5**

#### **«Малое предпринимательство»**

Обсуждение вопросов:

1. Сущность и критерии определения субъектов малого предпринимательства.
2. Преимущества и недостатки малого предпринимательства.
3. Роль малого предпринимательства в экономике.
4. Причины, тормозящие развитие малого предпринимательства.
5. Направления и формы государственной поддержки малого предпринимательства.
6. Инфраструктура поддержки малого предпринимательства.

Защита рефератов по темам:

1. Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
2. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма (на примере Тюменской области).
3. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
4. Проблемы инвестиционной деятельности туристских предприятий в условиях научно-технического прогресса.
5. Проблемы предпринимательской деятельности в туризме в РФ.
6. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в социально-культурном сервисе и туризме.

### **Тема 6. «Создание собственного дела»**

Общие условия создания собственного дела. Некоторые принципы создания собственного дела. Этапы создания собственного дела. Идея и цель создания собственного дела. Приобретение действующего предприятия. Аренда предприятия с последующим выкупом. Франчайзинг — форма организации предпринимательской деятельности.

### **Практическое занятие №6**

#### **«Создание собственного дела»**

Обсуждение вопросов:

1. Общие условия создания собственного дела.
2. Некоторые принципы создания собственного дела.
3. Этапы создания собственного дела.
4. Идея и цель создания собственного дела.
5. Приобретение действующего предприятия.
6. Аренда предприятия с последующим выкупом.
7. Франчайзинг — форма организации предпринимательской деятельности.

Защита рефератов по темам:

1. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий туризма.
2. Реклама и формирование спроса на услуги туризма.
3. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях туризма.
4. Специфика организации логистики предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
5. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия туризма.
6. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития (на примере Тюменского региона).
7. Ценовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

#### **Тема 7. «Бизнес-планирование в сервисе и туризме»**

Значение бизнес-планирования в предпринимательской деятельности. Понятие, сущность, принципы бизнес-планирования. Бизнес-план и его классификация. Направления и процесс разработки бизнес-плана.

### **Практическое занятие №7**

#### **«Бизнес-планирование в сервисе и туризме»**

Обсуждение вопросов:

1. Процесс подготовки к разработке и составлению бизнес-плана.
2. Порядок проведения предпроектных исследований.
3. Назначение маркетинговых исследований в системе бизнес-планирования.
4. Необходимость нормативно-правовой оценки в сфере сервиса и туризма на федеральном, региональном и местном уровнях.
5. Сущность оценки конкурентоспособности предприятия при разработке бизнес-плана предприятия туризма.
6. Особенности анализа потребителей продукции и услуг в сфере сервиса и туризма при разработке бизнес-плана.
7. SWOT-анализ гостиничного предприятия.
8. Составные элементы оценки текущей деятельности туристской фирмы.
9. Назначение анализа финансового состояния предприятия?
10. Жизненный цикл гостиничного и туристского продукта.
11. Характеристика программы сбыта товаров и услуг предприятий туризма и гостеприимства при разработке бизнес-плана.
12. Методы ценообразования предприятий туризма.



13. Характеристика видов и форм продвижения с точки зрения проектного анализа.

Защита проектов.

### **Тема 8. «Ресурсное обеспечение предприятий туризма»**

Финансовые ресурсы предприятия. Основные производственные фонды. Износ и амортизация основных фондов.

#### **Практическое занятие №8**

##### **«Ресурсное обеспечение предприятий туризма»**

Обсуждение вопросов:

1. Сущность капитала как вида ресурсного обеспечения деятельности предприятия.
2. Составные элементы классификации капитала.
3. Источники капитала.
4. Различия основного и оборотного капитала.
5. Представьте классификацию капитала по основным признакам.
6. Роль оценки капитала в современных условиях.
7. Критерии, определяющие степень износа основных фондов.
8. Разница между физическим и моральным износом основных фондов.
9. Примеры использования различных методов амортизации основного капитала.
10. Эффективность использования основных фондов.
11. Взаимосвязь между фондовооруженностью и производительностью труда.

Защита проектов.

### **Тема 9. «Оборотные средства предприятия»**

Понятие и виды оборотного капитала. Структура оборотных средств. Классификация и нормирование оборотных средств. Факторы, влияющие на величину товарных запасов. Средства автоматизации оборотных средств.

#### **Практическое занятие №9**

##### **«Оборотные средства предприятия»**

Обсуждение вопросов:

1. Понятие «оборотный капитал».
2. Роль оборотных средств в цикле воспроизводственного процесса.
3. Классификация оборотных средств.
4. Принципы оборачиваемости оборотных средств.
5. Назначение управления оборотным капиталом.
6. Факторы, оказывающие влияние на формирование оборотных средств на предприятиях туризма.
7. Методика формирования плана товарных запасов на предприятиях общественного питания.
8. Методы нормирования оборотных средств.
9. Эффективность использования оборотных фондов.
10. Примеры нематериальных активов в туризме.
11. Программные продукты для управления ресторанным бизнесом и в том числе товарными запасами.
12. Методика сопоставления динамики коэффициентов оборачиваемости.

Защита проектов.

### **Тема 10. «Договорные отношения в предпринимательской деятельности»**

Сущность сделок и их виды. Недействительность сделок. Сущность договоров. Виды договоров. Виды договоров по предмету соглашения сторон. Заключение договоров. Изменение и расторжение договоров.

### **Практическое занятие №10**

#### **«Договорные отношения в предпринимательской деятельности»**

Обсуждение вопросов:

1. Сущность сделок и их виды.
2. Недействительность сделок.
3. Сущность договоров.
4. Виды договоров.
5. Виды договоров по предмету соглашения сторон.
6. Заключение договоров.
7. Изменение и расторжение договоров.

Защита проектов.

#### **Тема 11. «Налогообложение в предпринимательской деятельности»**

Понятие и функции налогообложения. Виды налогов. Система налогообложения.

### **Практическое занятие №11**

#### **«Налогообложение в предпринимательской деятельности»**

Обсуждение вопросов:

1. Сущности и основные понятия налогообложения.
2. Функции налогообложения.
3. Тенденции налоговой политики государства.
4. Специальные налоговые режимы в РФ.
5. Преимущества и недостатки налоговых режимов в РФ.

Защита проектов.

#### **Тема 12. «Культура предпринимательства»**

Сущность культуры предпринимательства. Культура предпринимательских отношений. Предпринимательская этика и этикет.

### **Практическое занятие №12**

#### **«Культура предпринимательства»**

Обсуждение вопросов:

1. Понятие и сущность культуры предпринимательства.
2. Возникновение и формирование культуры предпринимательской организации.
3. Внутренние факторы, определяющие культуру организации.
4. Анализ культуры фирмы.
5. Понятие предпринимательской этики и этические нормы в предпринимательстве.

предпринимательстве.

6. Деловой этикет.

Защита проектов.

### **5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
--------	------	---

1.	Общие понятия и определения экономики и предпринимательства	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций.
2.	Государственное регулирование сферы сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций.
3.	Финансы и финансовая система	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
4.	Предпринимательство как вид профессиональной деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
5.	Малое предпринимательство	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
6.	Создание собственного дела	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка реферата.
7.	Бизнес-планирование в сервисе и туризме	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
8.	Ресурсное обеспечение предприятий туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
9.	Оборотные средства предприятия	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
10.	Договорные отношения в предпринимательской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
11.	Налогообложение в предпринимательской деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
12.	Культура предпринимательства	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций. Подготовка проекта.
13.	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
14.	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по дисциплине

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Государственная поддержка малого предпринимательства в туризме.
2. Организационно-правовые формы предпринимательства.
3. Объединения и профессиональные ассоциации в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе.
4. Технология открытия туристской фирмы.
5. Классификация и типология гостиничных предприятий.

6. Сущность и классификации индустрии туризма.
7. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
8. Особенности бизнес-планирования предприятий социально-культурной сферы и туризма.
9. Ресурсное обеспечение предпринимательской деятельности в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе.
10. Управление основным капиталом на предприятиях туризма.
11. Оценка эффективности использования оборотных средств на предприятии.
12. Зарубежный опыт организации предпринимательской деятельности в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе.
13. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса и туризма.
14. Организация системы мотивации и стимулирования труда на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.
15. Политика ценообразования и расчета цены на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.
16. Управление прибылью и себестоимостью на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.
17. Финансовые основы предпринимательской деятельности в туризме.
18. Использование методов конкурентного анализа при формировании цен на туристские товары.
19. Экономическая эффективность в туризме: факторы формирования, методы оценки.
20. Государственная политика развития туризма на примере ведущих туристских стран.
21. Специфика налогообложения в туризме: федеральный, региональный и местный уровни формирования налогов.
22. Инновационные методы и приемы в гостиничном бизнесе (информационном маркетинге туризма, ресторанном бизнесе и т.д. по выбору).

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской	Собеседование, реферат, тест, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств, соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; умение ставить цели и задачи управления объектами туристской деятельности; правильность выбора методов и приемов

		<p>деятельности ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы.</p>		<p>планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности; знание методов организации контроля деятельности объектов туристской сферы. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
2.	<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.</p>	<p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы. ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения. ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия.</p>	<p>Собеседование, реферат, тест, проект, итоговое собеседование.</p>	<p>Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств, соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; умение определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы; умение выбирать обоснованные управленческие решения; умение обеспечивать экономическую эффективность туристского предприятия. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>

3.	ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг. ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Собеседование, реферат, тест, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств, соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; умение осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию в туристской сфере; умение применять знания законодательства РФ туристской сфере; умение обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
4.	ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности.	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Собеседование, реферат, тест, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связанность речи, выбор лексических средств, соответствие информации заданной теме; системность анализа и глубина проработки информации; актуальность и обоснованность проекта; точность планирования результатов и экономических расчетов; знание методов подбора персонала в соответствии с профессиональными

				<p>задачами деятельности; умение осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.</p> <p>Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
--	--	--	--	---

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература:

1. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: учеб. пособие / А.Ю. Баранова. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 180 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1002229> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Бронникова Т.С. Разработка бизнес-плана проекта: учеб. пособие / Т.С. Бронникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 215 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1001318> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Квасов А.С. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме: учебник / Г.А. Гомилевская, Т.В. Терентьева, А.С. Квасов. — М.: РИОР: ИНФРА-М, 2019. — 190 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=995619> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

3.

### 7.3. Интернет-ресурсы:

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### 7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

## 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

**9. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

*В.Ю. Хорошавин* 2020 г.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
форма обучения очная

Ермакова Е.Е. Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства. Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства» содержит 2 тематических модуля и включает следующие разделы:

Модуль 1. Профессиональная этика и этикет (4 семестр);

Модуль 2: Коммуникации в бизнесе (5 семестр).

## **1. Пояснительная записка**

Актуальность дисциплины связана с особой ролью этики и этикета в профессиональной деятельности специалиста в области туризма. Этичное поведение и знание правил поведения гарантирует качественное и клиентоориентированное обслуживание. В современной жизни и в бизнес-процессах большую роль играют коммуникаций. Умение применять коммуникативные навыки способствует повышению эффективности бизнеса в том числе и в индустрии гостеприимства.

Цель дисциплины - раскрыть содержание и нормы профессиональной этики как важного компонента социальной регуляции наряду с экономикой, политикой, культурой и социальными отношениями; осветить роль этикета как части профессиональной культуры, а также рассмотреть коммуникативные навыки в их привязке к современным процессам, протекающим в мировом бизнес-сообществе, давно объединившим как туристическую деятельность, так и индустрию гостеприимства в целом.

Задачи дисциплины:

- дать характеристику сути этики, профессиональной этики, ее места и роли в жизни человека и общества;
- изучить теоретические и философские основы этики деловых отношений;
- проанализировать компоненты профессиональной этики, их возникновение и развитие;
- рассмотреть роль этики в культуре общества в целом, соотношение деловой этики и деловой культуры, национально-культурные ценности в деловом общении, особенности российской деловой этики;
- изучить этику сферы предпринимательства, особенности корпоративной этики;
- показать значение управленческой этики, ее роль в деятельности организации и ее руководителя;
- охарактеризовать этику партнерских отношений и этику специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- рассмотреть этикет как социальное явление;
- выявить особенности этикета делового человека;
- рассмотреть этикет профессиональной деятельности специалистов в области индустрии гостеприимства (туризм);
- рассмотреть собственно знания о бизнес-коммуникации (средства и особенности коммуникации, практики ведения переговоров, практики презентации готового продукта, общение с клиентами и партнерами, информационная коммуникация, работа с коммуникативными барьерами, вербальные и невербальные практики коммуникации и др.);
- изучить коммуникацию для развития лидеров (лидерские качества, лидерский потенциал, стратегическое лидерство, формирование и продвижение персонального бренда, определение собственного стиля коммуникации, коммуникации лидера в команде).

### **1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Данный модуль входит в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства», предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, а именно по таким дисциплинам как «Организация туристской деятельности», «Предпринимательство в туристской индустрии», «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии

гостеприимства» и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных работ, прохождения практик и написания выпускной квалификационной работы.

## 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), соответствующие нормам этики и этикета
	Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), соответствующую нормам этики и этикета
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать коммуникативную сторону качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с точки зрения этики и этикета
	Уметь обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с точки зрения этики и этикета
ПК-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Знать принципы работы исполнителей на основе клиентоориентированных коммуникативных технологий
	Уметь организовывать работу исполнителей с учетом клиентоориентированных коммуникативных технологий

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре	Часов в семестре
			4	5
<b>Общая трудоемкость</b>	зач. ед.	8	4	4
	час	288	144	144
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		128	64	64
Лекции		32	16	16
Практические занятия		96	48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		160	80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)			Экзамен	Экзамен

### 3. Система оценивания

По дисциплине принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Тематический план дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
<i>Модуль 1. Профессиональная этика и этикет (4 семестр)</i>						
1.	Этика как наука и явление духовной жизни. Особенности профессиональной этики	5	2	0	0	0

2.	Понятие этики как науки и явления духовной жизни. Понятие профессиональной этики	5	0	2	0	0
3.	Этические принципы в сфере туризма	5	0	2	0	0
4.	Этика сферы предпринимательства	5	2	2	0	0
5.	Корпоративная социальная ответственность	5	0	2	0	0
6.	Управленческая этика. Этика руководителя	5	2	2	0	0
7.	Этика руководителя предприятия туризма	5	0	2	0	0
8.	Особенности российской деловой этики	5	0	2	0	0
9.	Российская деловая этика: признанный образец поведения?	5	0	2	0	0
10	Этика специалиста в сфере сервиса и туризма	5	0	2	0	0
11	Этика в профессиональной сфере: особенности, практики, трудности	5	0	2	0	0
12	Этикет как социальное явление. История мирового этикета	5	2	2	0	0
13	Межкультурный этикет в деловой среде	5	0	2	0	0
14	Этикет имиджа в деловой сфере	5	0	2	0	0
15	Роль внешности в конструировании имиджа	5	0	2	0	0
16	Основы делового дресс-кода	5	2	0	0	0
17	Основы делового дресс-кода женщины. Международный дресс-код женской одежды	5	0	2	0	0
18	Основы делового дресс-кода мужчины. Международный дресс-код мужской одежды	5	0	2	0	0
19	Столовый этикет	5	2	0	0	0
20	Столовая посуда (керамика, фарфор), столовое стекло и столовые приборы	5	0	2	0	0
21	Столовое белье и украшения стола	5	0	2	0	0
22	Чайный и кофейный этикет	5	2	0	0	0
23	Этикет чая	5	0	2	0	0

24	Этикет кофе	5	0	2	0	0
25	Этикет алкогольных напитков	4	2	0	0	0
26	Алкогольные напитки: классификация и правила этикета	4	0	2	0	0
27	Винный этикет	4	0	2	0	0
28	Телефонный этикет	4	0	2	0	0
29	Визитные карточки. Приглашения	4	0	2	0	0
30	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
31	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого в семестре(часов)	144	16	48	0	4
<i>Модуль 2: Коммуникации в бизнесе (5 семестр)</i>						
1.	Бизнес-коммуникации в туризме: основные особенности	5	2	0	0	0
2.	Коммуникации бизнесе: основные особенности	5	0	2	0	0
3.	Коммуникации в туристическом бизнесе и индустрии гостеприимства	5	0	2	0	0
4.	Новые форматы общения: нетворкинг, бизнес-завтраки, коллаборации	5	0	2	0	0
5.	Бизнес-коммуникации в туризме: основные форматы	5	2	0	0	0
6.	Бизнес-коммуникации в туризме: форматы	5	0	2	0	0
7.	Интернет-форматы бизнес-коммуникаций в туризме: социальные сети, корпоративный аккаунт, мессенджеры	5	0	2	0	0
8.	Интернет-форматы в бизнес-коммуникации: защита проекта	5	0	2	0	0
9.	Специфика вербальной коммуникации. Сильные слова. Вопросная техника. Приемы слушания.	5	2	0	0	0
10	Вербальная коммуникация. Слушание в коммуникации	5	0	2	0	0
11	Вербальная коммуникация. Вопросы в коммуникации	5	0	2	0	0
12	Вербальная коммуникация. Деловая риторика	5	0	2	0	0
13	Специфика невербальной	5	2	0	0	0

	коммуникации: фонационные, оптико-кинетиические, тактильные, ольфакторные, пространственные средства коммуникации					
14	Фонационные и средства невербальной коммуникации	5	0	2	0	0
15	Оптико-кинетиические средства невербальной коммуникации	5	0	2	0	0
16	Тактильные средства невербальной коммуникации	5	0	2	0	0
17	Специфика невербальной коммуникации: знако-символические средства	4	2	0	0	0
18	Ольфакторные средства невербальной коммуникации. Аромамаркетинг	4	0	2	0	0
19	Пространственно-временные средства невербальной коммуникации	4	0	2	0	0
20	Знако-символические средства невербальной коммуникации	4	0	2	0	0
21	Коммуникативные техники и технологии: переговоры	4	2	0	0	0
22	Бизнес-переговоры: основы формата и методы	4	0	2	0	0
23	Гарвардский метод ведения переговоров	4	0	2	0	0
24	Аргументация во время переговоров	4	0	2	0	0
25	Коммуникативные техники и технологии: презентация	4	2	2	0	0
26	Визуальная презентация	4	0	2	0	0
27	Коммуникативные техники и технологии: выставочный стенд для B2B и B2C клиентов	4	0	2	0	0
28	Коммуникативный имидж в туризме: структура, наполнение, логистика	4	2	0	0	0
29	Интерактивные элементы выставочного стенда: приемы и технологии	4	0	2	0	0
30	Защита проекта: модель выставочного стенда предприятия индустрии гостеприимства	4	0	2	0	0
31	Особенности формирования	4	0	2	0	0



	персонального коммуникативного бренда в туризме и индустрии гостеприимства: задачи, приемы, техника, средства					
32	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
33	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого в семестре (часов)	144	16	48	0	4
	Итого (часов)	288	32	96	0	8

## 4.2. Содержание дисциплины по темам

### *Модуль 1. Профессиональная этика и этикет (4 семестр)*

#### **Тема 1. «Этика как наука и явление духовной жизни. Особенности профессиональной этики»**

Мораль и этика. Понятие морали. Понятие этики. Виды этики. Формирование нравственных предпосылок профессиональной этики. Мораль как система принципов, норм, идеалов и ценностей. Виды и особенности моральных норм. Понятия профессиональной этики, деловой этики, этики делового общения. Виды, общие и частные принципы, нормы профессиональной этики. Профессиональные типы личности. Происхождение профессиональной этики. Философские и религиозные основы профессиональной этики. Протестантская этика. Базовые ценности профессиональной этики.

#### **Практическое занятие № 1**

#### **«Понятие этики как науки и явления духовной жизни. Понятие профессиональной этики»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия этики и профессиональной этики.
2. Философские и религиозные основы профессиональной этики.
3. Базовые ценности профессиональной этики.

#### **Практическое занятие № 2**

#### **«Этические принципы в сфере туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Этические принципы в сфере профессиональной деятельности
2. Глобальный этический кодекс туризма.
3. Этика поведения в контактной зоне в сфере туризма.
4. Этичная работа с жалобами.

#### **Тема 2. «Этика сферы предпринимательства»**

Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Взаимное доверие как основа этики бизнеса. Социальная ответственность бизнеса. Этические принципы отношений между производителями и потребителями товаров и услуг. Этические принципы партнерских отношений. Конкуренция и этические принципы. Универсальные типы предпринимателей. Качества цивилизованного предпринимателя. Корпоративная этика. Корпоративная социальная ответственность. Компоненты корпоративной социальной ответственности. Этические проблемы корпоративных отношений. Кодексы деловой этики.

#### **Практическое занятие № 3**

#### **«Этика сферы предпринимательства»**

Вопросы для обсуждения:

1. Этика бизнеса.
2. Универсальные типы предпринимателей.
3. Международные принципы ведения бизнеса.
4. Корпоративная этика.

#### **Практическое занятие № 4**

##### **«Корпоративная социальная ответственность»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие КСО.
2. Практики КСО в мировом и отечественном пространстве бизнеса.
3. Практики КСО в сфере туризма.
4. Практики КСО на предприятии (на материале конкретного предприятия).

#### **Тема 3. «Управленческая этика. Этика руководителя»**

Понятия организации и этики организации. Роль этических норм в деятельности организаций. Формирование нравственного поведения сотрудников организации. Оценка нравственной атмосферы в организации. Ритуалы и традиции в деятельности организации. Этические кодексы, их виды и особенности, карты этики, комитеты по этике, обучение нравственному поведению, этические экспертизы, этическое консультирование в организации. Проблемы улучшения морального климата в организации. Стили управления. Авторитет руководителя организации. Этика деятельности руководителя. Нормы нравственного поведения руководителя. Управление нравственно-психологическими отношениями в коллективе. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Руководитель и власть. Особенности этического поведения женщины-руководителя. Требования к молодым руководителям. Основные этические проблемы в деятельности организации на макроуровне и на микроуровне.

#### **Практическое занятие № 5**

##### **«Управленческая этика. Этика руководителя»**

Вопросы для обсуждения:

1. Этические нормы в деятельности организаций.
2. Этические кодексы. Формы этического контроля в организациях.
3. Этика деятельности руководителя.
4. Управление нравственными отношениями в коллективе.

#### **Практическое занятие № 6**

##### **«Этика руководителя предприятия туризма»**

Профессионально-ориентированная экскурсия

Экскурсия на предприятие. Изучение специфики этики руководителя (метод экспертного интервью).

#### **Практическое занятие № 7**

##### **«Особенности российской деловой этики»**

Вопросы для обсуждения:

1. Эволюция российской деловой культуры и этики. Факторы и условия развития деловой этики.
2. Характеристика дореволюционных и советских традиций деловой культуры и этики.
3. Этика предпринимательства в Западной Сибири.
4. Основные проблемы развития современной российской деловой этики.
5. Тенденции в развитии российской деловой этики.

6. Приоритетные направления деловой этики и культуры.

### **Практическое занятие № 8**

#### **«Российская деловая этика: признанный образец поведения?»**

Диспут посвящен особенностям современной ситуации в российской деловой этике и выявлению ее тенденций.

### **Практическое занятие № 9**

#### **«Этика специалиста в сфере сервиса и туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Профессионально-этические представления, принципы, нормы в сервисной деятельности.
2. Профессиональный долг, профессиональная честь, профессиональная совесть.
3. Этические требования к специалисту в сфере туризма. Структура и функции этической культуры специалиста.
4. Этический кодекс туризма в международно-правовых документах.
5. Соблюдение этических норм в процессе подготовки и реализации турпродукта.
6. Нравственные требования коммуникативной культуры работников индустрии гостеприимства.
7. Этика работников контактной зоны туризма.

### **Практическое занятие № 10**

#### **«Этика в профессиональной сфере: особенности, практики, трудности»**

Занятие носит обобщающий характер по разделу "Этика" и проходит в форме работы по углубленному раскрытию следующих вопросов (на выбор):

1. Основные принципы и нормы профессиональной этики.
2. Национально-культурные ценности как составляющая деловой этики.
3. Этика коллективизма и индивидуализма в деловом мире современной России.
4. Региональные особенности в деловой этике.
5. Философские и религиозные основы деловой этики.
6. Этика успеха и ее роль в профессиональной этике.
7. Профессиональная этика руководителя организации.
8. Фирменная культура и фирменный стиль.
9. Ритуалы, традиции и церемонии в деловой жизни.
10. Этика служебных отношений.
11. Традиции и инновации в современной российской деловой культуре.
12. Деловая этика в Германии.
13. Деловая этика во Франции.
14. Деловая этика в Японии.
15. Деловая этика в Китае.
16. Этические принципы в трудах русских философов.
17. Этический кодекс Генри Форда: основные идеи.
18. Проблемы этики в деятельности российских туристических кампаний.

#### **Тема 4. «Этикет как социальное явление. История мирового этикета»**

Понятие этикета. Виды этикета. Национальные особенности этикета. Этикет и культура поведения. Принципы культуры поведения. Задачи этикета. История мирового этикета. Правовой и нравственный аспект этикета. Принципы этикета. Основные требования современного этикета.

### **Практическое занятие № 11**

#### **«Этикет как социальное явление. История мирового этикета»**

Вопросы для обсуждения:

1. История мирового этикета.
2. Функции и задачи этикета в современном обществе.
3. Этикет: право и нравственные постулаты.
4. Виды этикета: краткая характеристика с презентацией (деловой, дипломатический, праздничный, конфессиональный, речевой, служебный, спортивный, столовый, печальный – траурный, театральный, этикет в интернете, этикет в школе, этикет студентов, этикет жестов, этикет в общественных местах).
5. Правила поведения в общественных местах.
6. Сущность, принципы и требования этикета.

### **Практическое занятие № 12**

#### **«Межкультурный этикет в деловой среде»**

Вопросы для обсуждения:

1. Национальные особенности делового общения (этика и этикет).
2. Европейская деловая культура.
3. Североамериканская деловая культура.
4. Деловая культура Востока и Арабских стран.

### **Практическое занятие № 13**

#### **«Этикет имиджа в деловой сфере»**

Вопросы для обсуждения:

1. Эталон красоты в разных культурах.
2. Роль конкурсов красоты в формировании стандартов внешнего вида и привлекательности.
3. Особенности мужской привлекательности.
4. Параметры привлекательности лица.
5. Параметры привлекательности фигуры.
6. Имидж и его составляющие.
7. Имидж организации и эстетика обслуживания.
8. Персональный имидж и его составляющие.
9. Этикет имиджа в социальных сетях (персонального и организации).
10. Эссе: «Имидж – ничто!» или «Имидж – всё!» или «имидж – почти всё!».

### **Практическое занятие № 14**

#### **«Роль внешности в конструировании имиджа»**

Вопросы для обсуждения:

1. Внешность женщины: красота, традиция, современность.
2. Стереотипы женских конкурсов красоты в формировании стандартов внешности.
3. Внешность мужчины: красота, брутальность, ухоженность.
4. Влияние индустрии моды на внешность мужчины и женщины.
5. Влияние индустрии пластической хирургии на современные стереотипы внешнего вида.
6. Роль внешности в профессиональной деятельности.
7. Внешность и запреты: каким нельзя быть на работе и каким можно?

#### **Тема 5. «Основы делового дресс-кода»**

Составляющие корпоративного имиджа. Понятие делового стиля. Дресс-код как корпоративный кодекс одежды в современном бизнесе. Российский офисный дресс-код. Принципы базового гардероба. Деловой костюм: история, виды. Выбор цвета в деловой одежде. Стиль бизнес (business). Стиль кэжуал (casual). Стиль светских мероприятий. Национальные особенности в деловой одежде. Ароматы в деловом этикете. Аксессуары.

Статус мужчины в деловом мире. Статусные вещи в деловом гардеробе. Базовый гардероб делового мужчины. Стиль бизнес (business). Стиль кэжуал (casual). Стиль светских мероприятий. Дресс-код в пятницу. Национальные особенности в деловой одежде.

### **Практическое занятие № 15**

#### **«Основы делового дресс-кода женщины. Международный дресс-код женской одежды»**

Вопросы для обсуждения:

1. Дресс-код как корпоративный кодекс одежды в современном бизнесе.
2. Принципы базового гардероба.
3. Деловой костюм: история, виды.
4. Выбор цвета в деловой одежде.
5. Стиль бизнес (business).
6. Стиль кэжуал (casual).
7. Стиль светских мероприятий.
8. Национальные особенности в деловой одежде.
9. Аксессуары в деловом этикете: обувь, сумка, украшения, ремень, колготки, галстук.
10. Ароматы в деловом этикете.
11. Особенности дресс-кода для женщин в индустрии гостеприимства.

### **Практическое занятие № 16**

#### **«Основы делового дресс-кода мужчины. Международный дресс-код мужской одежды»**

Вопросы для обсуждения:

1. Базовый гардероб делового мужчины.
2. Стиль бизнес (business).
3. Стиль кэжуал (casual).
4. Стиль светских мероприятий.
5. Дресс-код в пятницу.
6. Национальные особенности в деловой одежде.
7. Статусные вещи в деловом гардеробе: часы, машина, телефон, очки, платок паше, обувь.
8. Особенности дресс-кода для мужчин в индустрии гостеприимства.

#### **Тема 6. «Столовый этикет»**

История фарфора. Виды фарфора. Производители фарфора: история и современность. Стандартный набор фарфора. Виды тарелок. Виды чашек. Сервировочная посуда. Понятие столового прибора. Куверт. Столовое серебро: история, производители, антиквариат. Стандартный набор столового серебра. Основные столовые приборы. Вспомогательные столовые приборы. Скатерти. Подстановочные салфетки. Салфетки. Правила пользования салфетками. Приемы сворачивания салфеток. Столовое стекло. Стандартный набор. Виды бокалов. Посуда для бара. Элементы украшения стола.

### **Практическое занятие № 17**

#### **«Столовая посуда (керамика, фарфор), столовое стекло и столовые приборы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика керамики как материала для посуды. Фарфор как вид керамики: особенности материала.
2. История и современность фарфоровой посуды.
3. Стандартный набор фарфора.
4. Виды тарелок.
5. Виды чашек.

6. Сервировочная посуда.
  7. Столовое стекло: виды бокалов, барное стекло.
  8. Современные виды сервировочной посуды для HORECA: традиция, мода, эстетика.
- Посуда для оригинальной подачи блюд. Деревянная посуда. Пластик.
9. Понятие столового прибора. Куверт.
  10. Основные и вспомогательные столовые приборы.

### **Практическое занятие № 18**

#### **«Столовое белье и украшения стола»**

Вопросы для обсуждения:

1. Столовый текстиль. Скатерти.
2. Виды салфеток.
3. Подстановочные салфетки.
4. Текстильные дорожки.
5. Правила пользования салфетками.
6. Приемы сворачивания салфеток для оформления стола на предприятии общественного питания (1 способ сворачивания салфетки от каждого; салфетка своя или кафедральная).
7. Элементы украшения стола: подсвечники и канделябры, вазы для цветов, вазочка для сладостей, кольца для салфеток, таблички и держатели, корзинки для хлеба, бутылочки для масла и специй, салфетницы, сахарницы и пармезанницы, емкости для шампанского, бутылочки для масла и уксусницы, подача бургеров, разделочные доски и доски для подачи и др.
8. Современные тенденции в сфере текстиля для ресторанов и украшения стола. Пластик. Одноразовые салфетки и скатерти.

#### **Тема 7. «Чайный и кофейный этикет»**

Чай: история, выращивание, культура, виды. Технология производства чая. Китайская чайная церемония. Японская чайная церемония. Чаепитие по-британски. Русские традиции чаепития. Кофе: история, выращивание, культуры, виды. Кофезаменители. Растворимый кофе. Капсульный кофе. Технология производства кофе. Способы приготовления кофе. Профессия бариста. Искусство бариста.

### **Практическое занятие № 19**

#### **«Этикет чая»**

Вопросы для обсуждения:

1. Чай: история, выращивание, культура, виды.
2. Технология производства чая.
3. Китайская чайная церемония.
4. Японская чайная церемония.
5. Чаепитие по-британски.
6. Русские традиции чаепития.
7. Индивидуально: традиции чаепития в моей семье (лучше с видео или фотоотчетом).
8. Особенности составления чайной карты предприятия общественного питания (самостоятельный подбор 5 источников, оформление в виде презентации с указанием источников).
9. Новые тенденции в чайной карте на предприятии общественного питания: фиточай, копорский чай, ягодные и фруктовые добавки, чайный глинтвейн и др.
10. Индивидуально: проведение чайной церемонии.

### **Практическое занятие № 20**

#### **«Этикет кофе»**

Вопросы для обсуждения:

1. Кофе: история, выращивание, культуры, виды.
2. Мировой и российский рынок кофе.
3. Растворимый кофе. Капсульный кофе.
4. Кофейные напитки.
5. Кофезаменители как альтернатива кофе (цикорий, топинамбур, ячмень и др.).
6. Технология производства кофе.
7. Способы приготовления кофе.
8. Устройства для приготовления кофе на предприятиях общественного питания.
9. Профессия бариста.

### **Тема 8. «Этикет алкогольных напитков»**

Классификация напитков. Алкогольные напитки: классификация, история, правила употребления. Посуда для алкогольных напитков. Профессия сомелье. Винная карта. Законодательство в сфере алкогольной продукции.

#### **Практическое занятие № 21**

##### **«Алкогольные напитки: классификация и правила этикета»**

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация алкогольных напитков.
2. Коньяк, виски, ром, текила, ликер, национальный алкоголь.
3. Коктейли и напитки на основе алкоголя.
4. Этикет алкогольных напитков.
5. Посуда для алкогольных напитков.
6. Воздействие алкогольных напитков на организм человека.
7. Специфика поведения человека в состоянии алкогольного опьянения и правила поведения при общении с ним.
8. Законодательство РФ в сфере алкогольной продукции для предприятий общественного питания.
9. ЕГАИС на предприятии общепита.

#### **Практическое занятие № 22**

##### **«Винный этикет»**

Вопросы для обсуждения:

1. История виноделия.
2. Технология виноделия.
3. Классификация вин.
4. Винный этикет. Особенности сочетания вина с разными блюдами (продуктами).
5. Польза и вред вина.
6. Профессия сомелье.
7. Винная карта ресторана.

#### **Практическое занятие № 23**

##### **«Телефонный этикет»**

Вопросы для обсуждения:

1. Типы телефонных разговоров.
2. Этикет разговора по телефону. Этикет разговора по сотовому телефону.
3. Смысловые части телефонного разговора.
4. Невербальное сопровождение разговора по телефону.
5. Продажи по телефону. «Горячие» и «холодные» звонки. Скрипты общения.

#### **Практическое занятие № 24**

### **«Визитные карточки. Приглашения»**

Вопросы для обсуждения:

1. История визитных карточек.
2. Виды визитных карточек.
3. Формат визитных карточек. Оформление. Условные обозначения. Визитница как деловой аксессуар.
4. Оформление конвертной карточки.
5. Этикет приглашения в гости. Оформление печатных приглашений.

### *Модуль 2: Коммуникации в бизнесе (5 семестр)*

#### **Тема 1. «Бизнес-коммуникации в туризме: основные особенности»**

Рассматриваются базовые понятия курса, цели, задачи, условия, обзор литературы.

##### **Практическое занятие № 1**

#### **«Коммуникации бизнесе: основные особенности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика коммуникации: основные понятия, принципы, функции.
2. Психологические основы коммуникации в практике делового общения.
3. Виды деловой коммуникации.
4. Критерии и факторы успешности бизнес-коммуникаций.

##### **Практическое занятие № 2**

#### **«Коммуникации в туристическом бизнесе и индустрии гостеприимства»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика коммуникации в туризме и индустрии гостеприимства.
2. Специфика межличностной коммуникации.
3. Специфика групповой коммуникации.
4. Семинары и вебинары АТОР как фактор совершенствования В2С коммуникаций (участи в 1 мероприятии, с конспектом для проверки).

##### **Практическое занятие № 3**

#### **«Новые форматы общения: нетворкинг, бизнес-завтраки, коллаборации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формат нетворкинга.
2. Формат бизнес-завтраков.
3. Формат коллабораций.

#### **Тема 2. «Бизнес-коммуникации в туризме: основные форматы»**

Рассматриваются основные форматы бизнес-коммуникаций в межличностном и групповом общении.

##### **Практическое занятие № 4**

#### **«Бизнес-коммуникации в туризме: форматы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Деловая беседа.
2. Деловое совещание.
3. Деловые переговоры. Переговоры по скайпу.
4. Деловые приемы.
5. Деловая презентация.
6. Деловой разговор по телефону.
7. Переписка по электронной почте.



8. Деловая конференция.
9. Деловой семинар.
10. Выставки и ярмарки (выставки-ярмарки).
11. Круглый стол.
12. Бизнес-форум.
13. Деловой конгресс.
14. Бизнес-тренинг.
15. Бизнес-завтрак.
16. Road Show.
17. Workshop.
18. Инфотур.
19. Пресстур.

#### **Практическое занятие № 5**

##### **«Интернет-форматы бизнес-коммуникаций в туризме: социальные сети, корпоративный аккаунт, мессенджеры»**

Вопросы для обсуждения:

1. Феномен социальных сетей в современном медиапространстве.
2. Выбор социальной сети в целях бизнес-коммуникации (SMM – маркетинг в социальных сетях).
3. Контент корпоративного аккаунта в соцсетях.
4. Дизайн корпоративного аккаунта в соцсетях.
5. Практики ведения корпоративных аккаунтов туроператоров и турагентов (примеры на выбор студента; визуальная подача информации; плюсы и минусы).
6. Использование мессенджеров в бизнес-коммуникации в туризме.

#### **Практическое занятие № 6**

##### **«Интернет-форматы в бизнес-коммуникации: защита проекта»**

Оформить в социальных сетях макет своего предприятия.

##### **Тема 3. «Специфика вербальной коммуникации. Сильные слова. Вопросная техника. Приемы слушания»**

Рассматриваются основы вербальной коммуникации (система), особое внимание уделяется "сильным" словам как части клиентоориентированного сервиса.

#### **Практическое занятие № 7**

##### **«Вербальная коммуникация. Слушание в коммуникации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика вербальной коммуникации.
2. Сенсорные слова и сенсорные типы личности.
3. Слушание в коммуникации. Стили слушания. Активное слушание.
4. Установление эффективной «обратной связи».

#### **Практическое занятие № 8**

##### **«Вербальная коммуникация. Вопросы в коммуникации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Вопросная техника: краткая характеристика.
2. Классификации вопросов.
3. Применение вопросной техники в общении и продажах

#### **Практическое занятие № 9**

##### **«Вербальная коммуникация. Деловая риторика»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика деловой риторики.
2. Этика деловой риторики.
3. Этикетные формулы в деловой риторике.
4. Речевое воздействие в бизнес-коммуникации.

**Тема 4. «Специфика невербальной коммуникации: фонационные, оптико-кинетические, тактильные, ольфакторные, пространственные средства коммуникации»**

Рассматривается система невербальной коммуникации, ведется разговор о фонационных, оптико-кинетических, тактильных, ольфакторных, пространственных средствах коммуникации.

**Практическое занятие № 10**

**«Фонационные и средства невербальной коммуникации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Теоретические основы невербальной коммуникации.
2. Система невербальной коммуникации.
3. Модель анализа невербального поведения Пола Экмана.
4. Фонационные средства коммуникации: паралингвистический и экстралингвистический компоненты.

**Практическое занятие № 11**

**«Оптико-кинетические средства невербальной коммуникации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Оптико-кинетические средства коммуникации: общая характеристика.
2. Особенности мимики.
3. Особенности жестов.
4. Особенности позы, походки,
5. Контакт глазами и взгляд.

**Практическое занятие № 12**

**«Тактильные средства невербальной коммуникации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности тактильной системы невербальной коммуникации.
2. Прикосновения и их роль в невербалике.
3. Тактильная коммуникация: от одежды до материалов для помещения.

**Тема 5. «Специфика невербальной коммуникации: знако-символические средства»**

Продолжается разговор о невербальной коммуникации, в частности рассматриваются знако-символические средства коммуникации.

**Практическое занятие № 13**

**«Ольфакторные средства невербальной коммуникации. Аромамаркетинг»**

Вопросы для обсуждения:

1. Ольфакторные средства коммуникации.
2. Роль обоняния в коммуникативном процессе.
3. Аромамаркетинг в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Классификация запахов.
5. Управление запахами.

### **Практическое занятие № 14**

#### **«Пространственно-временные средства невербальной коммуникации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Проксемика как наука о пространственно-временных средствах коммуникации.
2. Роль первого впечатления в установлении контактов в процессе коммуникации

### **Практическое занятие № 15**

#### **«Знако-символические средства невербальной коммуникации»**

Вопросы для обсуждения:

1. Роль внешнего облика человека в процессе коммуникации.
2. Параметры тела человека в процессе коммуникации.
3. Одежда в коммуникативном пространстве деловой культуры.
4. Особенности дресс-кода в туристическом офисе.

### **Тема 6. «Коммуникативные техники и технологии: переговоры»**

Рассматривается такое важное средство коммуникации в бизнесе, как переговоры, как классические техники, так и новые (гарвардский метод).

### **Практическое занятие № 16**

#### **«Бизнес-переговоры: основы формата и методы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика переговоров как формы коммуникации.
2. Основные подходы к переговорам.
3. Стили переговоров.
4. Алгоритм работы с возражениями во время переговоров.

### **Практическое занятие № 17**

#### **«Гарвардский метод ведения переговоров»**

Вопросы для обсуждения:

1. Гарвардский метод ведения переговоров как новая техника разрешения конфликтов: история школы и контекст.
2. Основные положения гарвардского метода ведения переговоров (методика).
3. Приемы самозащиты в гарвардском методе.

### **Практическое занятие № 18**

#### **«Аргументация во время переговоров»**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие аргументации.
2. Структура аргументации.
3. Виды аргументации.
4. Логические ошибки в аргументации.
5. Приемы эффективной аргументации.
6. Аргументация в туристском дискурсе (рекламе): примеры (удачная и неудачная).

### **Тема 7. «Коммуникативные техники и технологии: презентация»**

Рассматривается такое средство бизнес коммуникации, как презентация.

### **Практическое занятие № 19**

#### **«Коммуникативные техники и технологии: презентация»**

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика и типология презентаций.
2. Этапы проведения презентации: подготовка к выступлению.

3. Этапы проведения презентации.

### **Практическое занятие № 20**

#### **«Визуальная презентация»**

1. Иллюстрирование презентации в программе PowerPoint: за и против (дискуссия). К дискуссии группа делится на 2 части: защитников и противников презентации посредством PowerPoint. Выдвигаем аргументы и иллюстрируем примерами, выработываем компромиссное мнение.

2. Невербальная составляющая презентации: роль и основные каналы.
3. Внешний вид участников презентации.
4. Раздаточные материалы на презентации.

### **Практическое занятие № 21**

#### **«Коммуникативные техники и технологии: выставочный стенд для B2B и B2C клиентов»**

Вопросы для обсуждения:

1. Выставочная деятельность в области туризма и индустрии гостеприимства.
2. Виды и формы экспозиционно-выставочной деятельности туристского предприятия.
3. Выставочный стенд турресурсов региона.
4. Концепция выставочного проекта.
5. Принципы построения экспозиции.
6. Концепция стенда для турфирмы.

#### **Тема 8. «Коммуникативный имидж в туризме: структура, наполнение, логистика»**

Рассматривается коммуникативный имидж в туризме: его структура, наполнение, логистика.

### **Практическое занятие № 22**

#### **«Интерактивные элементы выставочного стенда: приемы и технологии»**

Вопросы для обсуждения:

1. Интерактивный: понятие и механизмы воздействия на потребителя.
2. Практики интерактивных стендов.
3. Новые технологии по созданию эффекта интерактивности. VR/AR-технологии.

### **Практическое занятие № 23**

#### **«Защита проекта: модель выставочного стенда предприятия индустрии гостеприимства»**

Студенты предлагают концепт и бизнес-план стенда для предприятия индустрии гостеприимства, используя традиционные и новые технологии.

### **Практическое занятие № 24**

#### **«Особенности формирования персонального коммуникативного бренда в туризме и индустрии гостеприимства: задачи, приемы, техника, средства»**

Вопросы для обсуждения:

1. Self branding: основа создания личного бренда.
2. Профессиональная идентичность, личная уникальность и создание репутации.
3. Выстраивание правильных каналов коммуникации.
4. Мифы о личном бренде.
5. Коммуникации лидера и личный бренд лидера.
6. Онлайн-коммуникация эффективного лидера.

**5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
<i>Модуль 1. Профессиональная этика и этикет (4 семестр)</i>		
1	Этика как наука и явление духовной жизни. Особенности профессиональной этики	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
2	Понятие этики как науки и явления духовной жизни. Понятие профессиональной этики	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
3	Этические принципы в сфере туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
4	Этика сферы предпринимательства	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
5	Корпоративная социальная ответственность	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
6	Управленческая этика. Этика руководителя	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
7	Этика руководителя предприятия туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
8	Особенности российской деловой этики	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
9	Российская деловая этика: признанный образец поведения?	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
10	Этика специалиста в сфере сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
11	Этика в профессиональной сфере: особенности, практики, трудности	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
12	Этикет как социальное явление. История мирового этикета	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
13	Межкультурный этикет в деловой среде	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
14	Этикет имиджа в деловой сфере	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций

15	Роль внешности в конструировании имиджа	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
16	Основы делового дресс-кода	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
17	Основы делового дресс-кода женщины. Международный дресс-код женской одежды	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
18	Основы делового дресс-кода мужчины. Международный дресс-код мужской одежды	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
19	Столовый этикет	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
20	Столовая посуда (керамика, фарфор), столовое стекло и столовые приборы	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
21	Столовое белье и украшения стола	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
22	Чайный и кофейный этикет	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
23	Этикет чая	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
24	Этикет кофе	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
25	Этикет алкогольных напитков	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
26	Алкогольные напитки: классификация и правила этикета	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
27	Винный этикет	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
28	Телефонный этикет	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
29	Визитные карточки. Приглашения	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
30	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
31	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала
<i>Модуль 2: Коммуникации в бизнесе (5 семестр)</i>		

1	Бизнес-коммуникации в туризме: основные особенности	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
2	Коммуникации бизнесе: основные особенности	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
3	Коммуникации в туристическом бизнесе и индустрии гостеприимства	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
4	Новые форматы общения: нетворкинг, бизнес-завтраки, коллаборации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
5	Бизнес-коммуникации в туризме: основные форматы	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6	Бизнес-коммуникации в туризме: форматы	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
7	Интернет-форматы бизнес-коммуникаций в туризме: социальные сети, корпоративный аккаунт, мессенджеры	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8	Интернет-форматы в бизнес-коммуникации: защита проекта	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
9	Специфика вербальной коммуникации. Сильные слова. Вопросная техника. Приемы слушания.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
10	Вербальная коммуникация. Слушание в коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
11	Вербальная коммуникация. Вопросы в коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
12	Вербальная коммуникация. Деловая риторика	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
13	Специфика невербальной коммуникации: фонационные, оптико-кинетические, тактильные, ольфакторные, пространственные средства коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
14	Фонационные и средства невербальной коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
15	Оптико-кинетические средства невербальной коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
16	Тактильные средства невербальной коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
17	Специфика невербальной коммуникации: знако-символические средства	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы

18	Ольфакторные средства невербальной коммуникации. Аромамаркетинг	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
19	Пространственно-временные средства невербальной коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
20	Знако-символические средства невербальной коммуникации	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
21	Коммуникативные техники и технологии: переговоры	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
22	Бизнес-переговоры: основы формата и методы	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
23	Гарвардский метод ведения переговоров	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
24	Аргументация во время переговоров	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
25	Коммуникативные техники и технологии: презентация	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
26	Визуальная презентация	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
27	Коммуникативные техники и технологии: выставочный стенд для B2B и B2C клиентов	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
28	Коммуникативный имидж в туризме: структура, наполнение, логистика	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
29	Интерактивные элементы выставочного стенда: приемы и технологии	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
30	Защита проекта: модель выставочного стенда предприятия индустрии гостеприимства	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
31	Особенности формирования персонального коммуникативного бренда в туризме и индустрии гостеприимства: задачи, приемы, техника, средства	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
32	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
33	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по дисциплине

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине



Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

*Модуль 1. Профессиональная этика и этикет (4 семестр)*

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятия этики и профессиональной этики. Этические принципы в профессиональной деятельности.
2. Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика. Основные компоненты деловой культуры.
3. Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Корпоративная этика.
4. Этические нормы в деятельности организаций.
5. Этические кодексы. Формы этического контроля в организациях.
6. Этика деятельности руководителя.
7. Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере.
8. Корпоративная этика.
9. Особенности российской деловой этики.
10. Этика специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
11. Понятие, виды, принципы и задачи этикета.
12. Современные представления об идеальном внешнем облике как части имиджа.
13. Деловой дресс-код мужчины.
14. Деловой дресс-код женщины.
15. Этикет сервировки стола: столовый фарфор.
16. Этикет сервировки стола: столовые приборы и стекло.
17. Этикет оформления стола посудой и столовым бельем.
18. Этикет чайной церемонии. Этикет кофе.
19. Этикет алкогольных напитков.
20. Этикет приветствий, представлений, знакомств.
21. Визитная карточка.
22. Этикет телефонного разговора.

*Модуль 2: Коммуникации в бизнесе (5 семестр).*

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Специфика коммуникации: основные понятия, принципы, функции, психологические основы.
2. Специфика коммуникации в туризме и индустрии гостеприимства.
3. Форматы деловых мероприятий в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Формат деловой конференции в туризме.
5. Интернет-форматы бизнес-коммуникаций в туризме и индустрии гостеприимства.
6. Корпоративная страница в социальной сети Вконтакте: правила успешной коммуникации.
7. Деловые переговоры: формат, методы, приемы.
8. Клиентоориентированные деловые переговоры.
9. Эффективная аргументация в деловой коммуникации: основные положения.
10. Приемы эффективной аргументации.
11. Специфика языка деловой коммуникации.
12. Специфика невербальной деловой коммуникации.
13. Правила создания эффективной бизнес-презентации.
14. Коммуникативный имидж в туризме: содержание и продвижение.

15. Персональный коммуникативный бренд в туризме и индустрии гостеприимства: задачи, приемы, техника, средства.

16. Выставочный стенд в индустрии гостеприимства: приемы и технологии создания.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p>	Собеседование, письменные конспекты источников, вопросы для интервьюирования, задания для анализа и проектирования, итоговое собеседование.	<p>Полнота ответов, связность речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность устной и письменной речи соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; знание норм этики и этикета в туризме; умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной</p>

				аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2.	ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Собеседование, письменные конспекты источников, вопросы для интервьюирования, задания для анализа и проектирования, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность устной и письменной речи соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; знает критерии оценки качества услуг в части этических норм и правил этикета. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
3.	ПК-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Собеседование, письменные конспекты источников, вопросы для интервьюирования, задания для анализа и проектирования, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность устной и письменной речи соответствие информации заданной теме; системность анализа информации; представление о

				профессиональных задачах деятельности персонала предприятия. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
--	--	--	--	--

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### *Модуль 1. Профессиональная этика и этикет (4 семестр)*

#### **7.1. Основная литература:**

1. Сокова, З.Н. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие / З. Н. Сокова; [рец.: А. А. Чернышев, В. И. Табуркин]; М-во образования и науки РФ, Тюм. гос. ун-т, Ин-т дистанц. образования, Ин-т наук о Земле. - Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2013. - URL: [https://library.utmn.ru/dl/PPS/Sokova\\_399\\_UP\\_2013.pdf](https://library.utmn.ru/dl/PPS/Sokova_399_UP_2013.pdf) (дата обращения: 20.04.2020).

#### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1028716> (дата обращения: 20.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. — СПб.: Интермедия, 2013. — 160 с. — ISBN 978-5-4383-0038-0. — Текст: электронный. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html> (дата обращения: 20.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

### *Модуль 2: Коммуникации в бизнесе (5 семестр)*

#### **7.1. Основная литература:**

1. Сокова, З.Н. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие / З. Н. Сокова; [рец.: А. А. Чернышев, В. И. Табуркин]; М-во образования и науки РФ, Тюм. гос. ун-т, Ин-т дистанц. образования, Ин-т наук о Земле. - Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2013. - URL: [https://library.utmn.ru/dl/PPS/Sokova\\_399\\_UP\\_2013.pdf](https://library.utmn.ru/dl/PPS/Sokova_399_UP_2013.pdf) (дата обращения: 20.04.2020).

#### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в сервисе [Электронный ресурс]: [учебное пособие для студентов направления "Сервис" всех форм обучения] / Е. Е. Ермакова; М-во образования и науки РФ, Тюм. гос. ун-т, Институт дистанционного образования. - [Б. м.]: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2016. - 424 с. - Загл. с титул. экрана. -

Электрон. версия печ. публикации. - Режим доступа: [https://library.utmn.ru/dl/PPS/Ermakova\\_634\\_UP\\_2016.pdf](https://library.utmn.ru/dl/PPS/Ermakova_634_UP_2016.pdf). - 2-Лицензионный договор № 634/2018-03-22. (дата обращения: 05.05.2020).

2. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004792-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/253871>. (дата обращения: 05.05.2020)

3. Чулкина, Н. Л. Основы межкультурной коммуникации: учебное пособие / Н. Л. Чулкина. — Москва: Евразийский открытый институт, 2010. — 144 с. — ISBN 978-5-374-00333-8. — Текст: электронный. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11039.html> (дата обращения: 05.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.


Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин  
\_\_\_\_\_ 2020 г.



**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**(3 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
очная форма обучения

Ермакова Е.Е. Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (3 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (3 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» содержит 5 тематических модулей и включает следующие разделы:

- Модуль 1. Введение в индустрию гостеприимства, 3 семестр.
- Модуль 2. Сервисология и сервисная деятельность, 4 семестр.
- Модуль 3. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства, 5 семестр.
- Модуль 4. Информационные технологии в сервисе и туризме 6 семестр.
- Модуль 5. Проектирование сервисных услуг, 7 семестр.

### **Модуль 1. Введение в индустрию гостеприимства, 3 семестр**

#### **1. Пояснительная записка**

Актуальность модуля «Введение в индустрию гостеприимства» обусловлена важным местом индустрии гостеприимства как целостной системы в туристской деятельности. В ходе изучения модуля студенты получают знания о структуре индустрии гостеприимства; кроме того, дисциплина призвана сформировать такое качество, как клиентоориентированность (гостеориентированность), важное для развития данной отрасли (путем проработки теории, решения кейсов, посещения предприятий и др. заданий).

Цель модуля - изучить специфику индустрии гостеприимства (система, набор предприятий, особенности их функционирования, специфика услуг и сервиса, работу персонала).

Задачи модуля:

- рассмотреть индустрию гостеприимства в ее целостности;
- рассмотреть организационно-управленческую структуру предприятий индустрии гостеприимства;
- узнать правовые нормативные документы, регулирующие деятельность предприятий индустрии гостеприимства;
- выявить цикл обслуживания туристов в гостинице;
- определить особенности обслуживания туристов на предприятии питания;
- показать современные тенденции в индустрии развлечений и отдыха;
- рассмотреть маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства и клиентоориентированный сервис.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Введение в индустрию гостеприимства» является частью дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
--	--------------------------------------



ОПК-2: способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знает систему индустрии гостеприимства в туристской деятельности и закономерности ее развития на современном этапе
	Умеет осуществлять основные функции управления системой индустрии гостеприимства, развивая клиентоориентированный и качественный сервис
ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Знает принципы работы в системе индустрии гостеприимства как части туристской деятельности
	Умеет применять принципы работы в системе индустрии гостеприимства как части туристской деятельности, создавая клиентоориентированный и качественный сервис

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			3
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	4	4
	<b>час</b>	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Зачет	Зачет

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности. Система оценивания разработана таким образом, что максимально студент может набрать в течение семестра 100 баллов. В случае, если студент набирает 61 балл, он получает зачет. Студенты, набравшие менее 61 балла, сдают зачет устно в форме собеседования по вопросам к зачету.

## 4. Содержание модуля

### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	5	2	2	0	0
2.	Продукт в индустрии гостеприимства. Гостеприимство как сфера производства, реализации и потребления туристского продукта	4	0	2	0	0
3.	Профессионально-ориентированная экскурсия	4	0	2	0	0
4.	Сервис: базовые понятия и теоретическая основа	5	2	0	0	0
5.	Сервис как вид деятельности	4	0	2	0	0
6.	Оказание услуг как основа сервисной деятельности	4	0	2	0	0
7.	Услуги в индустрии гостеприимства: что нужно потребителям?	4	0	2	0	0
8.	История гостеприимства: истоки и современное состояние	5	2	0	0	0
9.	Общая история гостеприимства	4	0	2	0	0
10.	Современная индустрия гостеприимства	5	0	2	0	0
11.	Современное общество потребления – благо или зло?	5	0	2	0	0
12.	Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства	5	2	0	0	0
13.	Гостиничный бизнес	5	0	2	0	0
14.	История гостиничного дела	5	0	2	0	0
15.	Виды и история гостиничных предприятий	5	0	2	0	0

16.	Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства	5	2	0	0	0
17.	Индустрия питания	5	0	2	0	0
18.	Обслуживание на предприятиях питания	5	0	2	0	0
19.	Обслуживание туристов	5	0	2	0	0
20.	Индустрия досуга и развлечений	5	2	0	0	0
21.	Особенности индустрии развлечений	5	0	2	0	0
22.	Анимационный сервис: специфика	5	0	2	0	0
23.	Анимационный сервис: виды активностей	5	0	2	0	0
24.	Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства	5	2	2	0	0
25.	Маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства	5	0	2	0	0
26.	Маркетинг индустрии гостеприимства: "Где найти туриста"	5	0	2	0	0
27.	Клиентоориентированный сервис как конкурентное преимущество предприятия сферы услуг	4	2	0	0	0
28.	Конкурентоспособность сервисного предприятия	4	0	2	0	0
29.	Клиентоориентированность сервиса	4	0	2	0	0
30.	Индустрия гостеприимства в современном мире	4	0	2	0	0
31.	Консультация перед зачетом	2	0	0	0	2
32.	Зачет	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	144	16	48	0	4

#### 4.2. Содержание модуля по темам

##### **Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура**

Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства. Характеристика этапов развития индустрии в России. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы, предприятия общественного питания.

##### **Практическое занятие № 1**

##### **Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура**

1. Структура индустрии гостеприимства.
2. Европейская и американская модели гостеприимства.
3. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Основные понятия франчайзинга: франшиза, франчайзи, франчайзер, роялти, паушальный взнос.

### **Практическое занятие № 2**

#### **Продукт в индустрии гостеприимства Гостеприимство как сфера производства, реализации и потребления туристского продукта**

1. Продукт, его структура, услуга и товарная обвязка услуги в индустрии гостеприимства.
2. Понятие основного, сопутствующего, дополнительного продукта и продукта в расширенном толковании; взаимосвязь производственной основы и гуманитарных технологий в индустрии гостеприимства.
3. Природа гостеприимства: обслуживание как технология познания; гостеприимство как секретный элемент обслуживания; функциональная модель гостеприимства.
4. Свойства услуг в индустрии гостеприимства.

### **Практическое занятие № 3**

#### **Профессионально-ориентированная экскурсия**

В ходе посещения предприятия индустрии гостеприимства студенты ведут наблюдения и составляют паспорт предприятия.

1. Карточка предприятия.
2. История предприятия.
3. Сфера деятельности предприятия и его услуги.
4. Специфика сервисного продукта предприятия.
5. Организационная структура предприятия.
6. Сотрудники предприятия и их должностные обязанности.
7. Характеристика франшизы (если предприятие работает по франшизе).

#### **Тема 2. Сервис: базовые понятия и теоретическая основа**

Специфика сервиса как вида человеческой деятельности. Характеристика сферы услуг. Сервис и услуга. Структура сферы услуг. Определения понятия «услуга». Услуга как продукт сервисной деятельности. Классификация видов и типов услуг. Услуги в общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности (ОКПД 2). Сфера услуг в общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД 2). Общая характеристика услуг. Функции сферы услуг. Отличия услуг от материальных товаров (модель ИПР). Качество услуг. Жизненный цикл услуги как сервисного продукта.

### **Практическое занятие № 4**

#### **Сервис как вид деятельности**

1. Понятие и особенности сервиса как деятельности (сервисной деятельности).
2. Обслуживание как сервисная система.
3. Понятие и общая характеристика услуги как объекта/инструмента сервисной деятельности.
4. Характеристика и структура сферы услуг.
5. Гостеприимство и гость: общие положения.
6. Персонал предприятия: гостеориентированность.

### **Практическое занятие № 5**

#### **Оказание услуг как основа сервисной деятельности**

1. Услуга: ее сущность и специфика.

2. Классификация (виды) услуг. Материальные и социально-культурные услуги. Производственные и потребительские услуги. Основные и дополнительные услуги.
3. Ценность услуги.
4. Качество услуги. Регулирование процесса оказания и качества услуг в РФ: закон «О защите прав потребителей».
5. Жизненный цикл услуги.
6. Управление услугами.

### **Практическое занятие № 6**

#### **Услуги в индустрии гостеприимства: что нужно потребителям?**

Занятие проходит в формате решения кейсов.

1. **Услуги в индустрии гостеприимства: что нужно потребителям?** К Вам обращается потенциальный клиент, просит провести уникальную экскурсию для группы школьников. Расскажите ему о себе и своем опыте. Аргументируйте, почему именно Вы являетесь наиболее подходящим для него и для его группы экскурсоводом. Предложите ему уникальную экскурсионную программу, в которой будут задействованы разные предприятия индустрии гостеприимства.

2. **Услуги в индустрии гостеприимства: что нужно потребителям?** К Вам обращается потенциальный клиент, просит провести уникальную экскурсию для группы людей преклонного возраста. Расскажите ему о себе и своем опыте. Аргументируйте, почему именно Вы являетесь наиболее подходящим для него и для его группы экскурсоводом. Предложите ему уникальную экскурсионную программу, в которой будут задействованы разные предприятия индустрии гостеприимства.

#### **Тема 3. История гостеприимства: истоки и современное состояние**

Специфика гостеприимства как общемировой практики приема гостей. Причины (факторы) возникновения гостеприимства. Гость как сакральная фигура. Прием гостя как ритуал: дни гостевания, встреча гостя, место приема гостя, застолье и общение, проводы гостя, ночлег для гостя. Гостеприимство у разных народов. Гостеприимство в современном мире. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Индустрия гостеприимства в современном мире. Структура индустрии гостеприимства: гостиничное хозяйство, индустрия питания, индустрия развлечений и досуга, туризм, транспорт. Сервисная экономика.

### **Практическое занятие № 7**

#### **Общая история гостеприимства**

1. Гостеприимство как практика приема гостей и основа сервисной деятельности. Историческое развитие услуг.
2. Гостеприимство у разных народов: украинцы, гагаузы, казахи и др.
3. История гостеприимства на Руси.
4. Гостеприимство в СССР и современной России.

### **Практическое занятие № 8**

#### **Современная индустрия гостеприимства**

1. Структура индустрии гостеприимства. HoReCa в индустрии гостеприимства.
2. Индустрия средств размещения / гостиничный бизнес: общее понятие.
3. Индустрия питания: общее понятие.
4. Индустрия досуга и развлечений.
5. Сервисная экономика.
6. Сервисная личность.

### **Практическое занятие № 9**

#### **Современное общество потребления – благо или зло?**

Дискуссия на тему: современное общество потребления – благо или зло? Источники: Багдасарян В.Э. Сервис и консюмеризм: вызов общества неограниченного потребления // Современные проблемы сервиса и туризма. 2014. № 2. С. 10–19; Багдасарян В.Э. Сервисное развитие в современном Постиндустриальном обществе // Современные проблемы сервиса и туризма. 2012. № 3. С. 11–19.

#### **Тема 4. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства**

Гостиничная услуга: понятие, свойства. Понятие «гостиница», классификация гостиничных предприятий и средств размещения ЮНВТО. Стандартная российская классификация средств размещения. Нормативно – правовая база гостиничного бизнеса. Стандарты обслуживания в гостинице. Сертификация гостиниц. Правила заселения туристских групп.

#### **Практическое занятие № 10**

##### **Гостиничный бизнес**

1. История гостиничного хозяйства.
2. Гостиничный продукт и гостиничная услуга.
3. Средства размещения в туризме. Виды средств размещения.
4. Классификации средств размещения: международные и отечественные практики.
5. Структура гостиничного предприятия. Персонал.
6. Современные бизнес-процессы в гостиничной индустрии. Онлайн-бронирование и сайты онлайн-бронирования. Booking, HotelsCombined, Tripadvisor, Hotels, Trivago, Okto, Svyaznoy.travel, Hotel.info и другие. Принципы работы.
7. Новые формы гостиничных предприятий.
8. Задание по самостоятельному поиску материала: изучите рынок гостиничных услуг по материалам сайта «РБК». URL: <https://marketing.rbc.ru/catalog/?category=3620> (раздел «Материалы по теме»).

#### **Практическое занятие № 11**

##### **История гостиничного дела**

1. История гостиничного дела в Древнем мире.
2. Гостиничное дело в эпоху Средневековья и Возрождения.
3. Гостиничное дело в Новое время.
4. Гостиничное дело на Руси и в России.

#### **Практическое занятие № 12**

##### **Виды и история гостиничных предприятий**

1. Отель.
2. Гостиница.
3. Хостел.
4. Апарт-отель.
5. Пансионат.
6. Мотель.

#### **Тема 5. Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства**

Место предприятий питания в структуре индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии питания. Классификация предприятий общественного питания (по характеру производственной деятельности, по местоположению, по контингенту обслуживаемых клиентов, по типу управления, по ассортименту, по методу обслуживания, по времени функционирования). Стандарты функционирования предприятий питания. Организационная структура предприятий питания. Виды обслуживания на предприятиях питания. Методы обслуживания (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное

обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, американский сервис) на предприятиях питания. Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания. Меню для туристов.

### **Практическое занятие № 13**

#### **Индустрия питания**

1. Место предприятий питания в структуре индустрии гостеприимства.
2. Современные тенденции развития индустрии питания.
3. Стандарты функционирования предприятий питания.
4. Организационная структура предприятий питания. Персонал.

### **Практическое занятие № 14**

#### **Обслуживание на предприятиях питания**

1. Виды обслуживания на предприятиях питания.
2. Методы обслуживания (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, американский сервис) на предприятиях питания.
3. Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания. Персонал.

### **Практическое занятие № 15**

#### **Обслуживание туристов**

В аудитории воспроизводится имитация реальной ситуации по обслуживанию гостей, которые приехали в Тюменскую область из других регионов и из-за границы. Задача обслуживающего персонала (официант, менеджер зала, управляющий) - представить блюда из меню, которое составлено на основе местной кухни.

### **Тема 6. Индустрия досуга и развлечений**

Понятия досуга и развлечения. Удовольствие и впечатления как новый тип современной экономики и образа жизни. История индустрии досуга и развлечений. Современный рынок досуга и развлечений. Виды развлекательных заведений. Загородные клубы. Азартные игры (казино). Развлекательные центры. Анимационный сервис.

### **Практическое занятие № 16**

#### **Особенности индустрии развлечений**

1. Рекреационная сфера как сегмент индустрии гостеприимства.
2. Определение индустрии развлечений как направления сферы гостеприимства: цели, задачи, особенности, тенденции развития.
3. Современные задачи изучения индустрии развлечений; социальная направленность.
4. Характеристика процесса развлечения человека.
5. Рекреационная деятельность в сфере производства, реализации и потребления туристского продукта.
6. Цикл рекреационных занятий как комплексный продукт предприятия.

### **Практическое занятие № 17**

#### **Анимационный сервис: специфика**

1. Анимационная программа.
2. Анимационная команда (шеф, менеджер, аниматоры).
3. Режиссура анимационной программы: сценарий, номер, постановки.

### **Практическое занятие № 18**

#### **Анимационный сервис: виды активностей**

1. Спортивные программы.
2. Организация и аминирование праздников.
3. Игра как элемент анимационного обслуживания.
4. Организация мастер-классов.

### **Тема 7. Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства**

Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Маркетинг-микс. Функции рекламы в индустрии гостеприимства. Стимулирование сбыта в гостиничном и ресторанном бизнесе. Роль Public Relations (PR) в продвижении услуг. Значение прямых продаж в системе B2C (сфере сервиса). Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.).

#### **Практическое занятие № 19**

##### **Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства**

1. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства.
2. Роль рекламы в продвижении услуг.
3. Прямые продажи в сфере сервиса.
4. PR в продвижении услуг.
5. Современные маркетинговые технологии продвижения услуг.

#### **Практическое занятие № 20**

##### **Маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства**

1. Сегментация рынка индустрии гостеприимства.
2. Позиционирование продукта, услуги.
3. Стратегии маркетинга.
4. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.

#### **Практическое занятие № 21**

##### **Маркетинг индустрии гостеприимства: "Где найти туриста"**

Работа над кейсом.

**1. Маркетинг индустрии гостеприимства: "Где найти туриста".** Вы «новый игрок» на рынке туристических услуг внутреннего туризма. В городе Тюмени рынок туристических услуг очень многообразен. Успешно действуют предприятия в сфере внутреннего туризма. Много предприятий по туризму выездному. И все будущие конкуренты в один голос говорят, что «мест уже нет». Какую нишу займете Вы и где будете искать туристов?

### **Тема 8. Клиентоориентированный сервис как конкурентное преимущество предприятия сферы услуг**

Понятие конкурентоспособности. Факторы конкурентоспособности услуг сервисных предприятий. Индивидуальное обслуживание клиентов. Поддержание долгосрочных и доверительных отношений с клиентами. Лояльность клиентов. Современные технологии управления взаимоотношениями с гостями. Безупречный сервис на предприятии. Обратная связь с клиентами. Разрешение конфликтных ситуаций. Понятие клиентоориентированности в сервисе и клиентоориентированного сервиса. Маркетинг взаимоотношений (взаимодействия), концепция Ф. Котлера. История клиентоориентированного сервиса в России и за рубежом. Характеристика внешнего и внутреннего потребителей в клиентоориентированном сервисе. Моменты истины в клиентоориентированном сервисе. Роль клиентоориентированного сервиса в повышении прибыльности предприятия сервиса. Формирование клиентоориентированной модели развития предприятий сферы услуг. Обзор



современной бизнес-литературы, посвященной концепции клиентоориентированности (в т.ч. сервисного предприятия).

### **Практическое занятие № 22** **Конкурентоспособность сервисного предприятия**

1. Понятие конкурентоспособности.
2. Факторы конкурентоспособности сервисных предприятий.
3. Оценка конкурентоспособности сервисного предприятия.
4. Понятие клиентоориентированного сервиса.
5. Клиент/гость/потребитель. Индивидуальное обслуживание клиентов.

### **Практическое занятие № 23** **Клиентоориентированность сервиса**

1. Моменты истины в клиентоориентированном сервисе.
2. Роль клиентоориентированного сервиса в повышении прибыльности предприятия сервиса.
3. Формирование клиентоориентированной модели развития предприятий сферы услуг.
4. Клиентоориентированность персонала.
5. Обратная связь с клиентами.
6. Посещение Библиотеки ТюмГУ (ул. Семакова, д. 18, 2 этаж) и знакомство с современной бизнес-литературой в области сервиса, маркетинга, управления. Мини-выставка популярной бизнес-литературы из личной библиотеки преподавателя.

### **Практическое занятие № 24**

Индустрия гостеприимства в современном мире: коллоквиум

1. Предприятия общественно питания: идеальная еда для туриста.
2. Средства размещения: идеальный номер для туриста.
3. Индустрия досуга и развлечений: каковы запросы туристов?
4. Индустрия гостеприимства: персонал.
5. Будущее индустрии гостеприимства.

### **5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
2	Продукт в индустрии гостеприимства. Гостеприимство как сфера производства, реализации и потребления туристского продукта	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
3	Профессионально-ориентированная экскурсия	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
4	Сервис: базовые понятия и теоретическая основа	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
5	Сервис как вид деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
6	Оказание услуг как основа сервисной деятельности	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.

7	Услуги в индустрии гостеприимства: что нужно потребителям?	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
8	История гостеприимства: истоки и современное состояние	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
9	Общая история гостеприимства	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
10	Современная индустрия гостеприимства	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
11	Современное общество потребления – благо или зло?	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
12	Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
13	Гостиничный бизнес	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
14	История гостиничного дела	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
15	Виды и история гостиничных предприятий	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
16	Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
17	Индустрия питания	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
17	Обслуживание на предприятиях питания	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
19	Обслуживание туристов	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
20	Индустрия досуга и развлечений	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
21	Особенности индустрии развлечений	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
22	Анимационный сервис: специфика	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
23	Анимационный сервис: виды активностей	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
24	Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
25	Маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
26	Маркетинг индустрии гостеприимства: "Где найти туриста"	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
27	Клиентоориентированный сервис как конкурентное преимущество предприятия сферы услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
28	Конкурентоспособность сервисного предприятия	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
29	Клиентоориентированность сервиса	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
30	Индустрия гостеприимства в современном мире	Чтение обязательной и дополнительной литературы, проработка лекций.
31	Консультация перед зачетом	Самостоятельное изучение заданного материала для сдачи зачета

32	Зачет	Самостоятельное изучение заданного материала для сдачи зачета
----	-------	---

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Примерные вопросы к зачету

1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура.
2. Продукт в индустрии гостеприимства.
3. Сервис как вид деятельности.
4. Оказание услуг как основа сервисной деятельности.
5. История гостеприимства в Древней Греции.
6. История гостеприимства в Древнем Риме.
7. История гостеприимства на Руси.
8. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства.
9. История гостиничного дела.
10. Виды гостиничных предприятий.
11. Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства.
12. Обслуживание на предприятиях питания.
13. Особенности индустрии развлечений.
14. Анимационный сервис: общая характеристика.
15. Анимационный сервис: виды активностей.
16. Маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства.
17. Конкурентоспособность сервисного предприятия.
18. Клиентоориентированность сервиса.

### 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1	ОПК-2: способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности	Собеседование, письменные конспекты источников, кейсы, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия вопроса в конспектах, знание объектов туристской деятельности (в

				индустрии гостеприимства) и их функций. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».
2	ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Собеседование, письменные конспекты источников, кейсы, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия вопроса в конспектах, умение организовать работу исполнителей и принимать решения в организации туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517> (дата обращения: 15.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учебное пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-602-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1079340> (дата обращения: 15.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Основы гостеприимства: учебно-методическое пособие / составители Н. А. Тимошук. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 228 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/90675.html> (дата обращения: 15.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <http://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

2020г.



**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**(4 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
очная форма обучения

Рыбалова Т.В. Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (4 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (4 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>.

Рабочая программа дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» содержит 5 тематических модулей и включает следующие разделы:

- Модуль 1. Введение в индустрию гостеприимства, 3 семестр.
- Модуль 2. Сервисология и сервисная деятельность, 4 семестр.
- Модуль 3. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства, 5 семестр.
- Модуль 4. Информационные технологии в сервисе и туризме 6 семестр.
- Модуль 5. Проектирование сервисных услуг, 7 семестр.

## **Модуль 2: Сервисология и сервисная деятельность, 4 семестр**

### **1. Пояснительная записка**

Современный человек живет в мире потребностей, услуг, обслуживания, а главной характеристикой социальной среды является рынок, где приоритет отдается меновой ценности в ущерб полезности. С этой точки зрения, порой, оцениваются и человеческие отношения. Изучение потребностей человека связано с важными проблемами современного общества. Изменения в сфере потребностей оказывают влияния на экономику, политику, идеологию, и являются фактором пересмотра жизненных ценностей и устремлений. Как не потеряться в мире услуг и обслуживания, понять по каким принципам развивается сфера сервиса, формируются потребности и удовлетворяются сервисной деятельностью – ответит на эти вопросы данный модуль.

Цель модуля – создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, о сервисной деятельности, услугах и формах обслуживания, способах формирования новых услуг, обслуживания потребителей и удовлетворения их потребностей; ознакомление с современным рынком услуг, особенностями сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, перспективами развития сервиса, в том числе туристского, в России и мире.

Задачи модуля:

- изучить систему потребностей, их генезис, влияние психофизиологических возможностей индивида на систему стимулов и формирование потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей сервисным продуктом;
- рассмотреть теоретические основы сервисной деятельности;
- проанализировать виды сервисной деятельности;
- рассмотреть принципы организации сервисной деятельности, показатели качества услуг и обслуживания.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Сервисология и сервисная деятельность» является частью дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции	Компонент (знаниевый/функциональный)
--------------------------------	--------------------------------------



(из ФГОС ВО)	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: основы сервисологии и сервисной деятельности, профессиональные технологии процесса сервиса, систему сервисного обслуживания с учетом требований потребителя для обеспечения качества процесса оказания услуг
	Умеет: развивать систему обслуживания с учетом требований потребителя и обеспечивать качество процесса оказания услуг
ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	Знать: основные потребности человека, и динамику их развития и способы их удовлетворения сервисной деятельностью для проектирования туристского продукта и процесса обслуживания
	Уметь: проектировать процессы обслуживания потребителей, туристские продукты и услуги исходя из потребностей человека

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			4
Общая трудоемкость	зач. ед.	4	4
	час	144	144
Из них:			
Часы аудиторной работы (всего):		66	66
Лекции		22	22
Практические занятия		44	44
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося		78	78
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Зачет	Зачет

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности. Система оценивания разработана таким образом, что максимально студент может набрать в течение семестра 100 баллов. В случае, если студент набирает 61 балл, он получает зачет. Студенты, набравшие менее 61 балла, сдают зачет устно в форме собеседования по вопросам к зачету.

## 4. Содержание модуля

### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Становление сервисологии как науки. Основные понятия теории потребностей	8	2	2	0	0
2.	Человек как социально-природное существо. Модели человека и его потребностей в истории философии	6	2	0	0	0
3.	Человек в первобытном обществе и его место в мире	4	0	2	0	0
4.	Представления о человеке и его потребностях в истории философии	6	0	2	0	0
5.	Развитие представлений о человеке и его потребностях в периоды Нового времени и Просвещения	6	0	2	0	0
6.	Структура и классификация потребностей человека	8	2	2	0	0
7.	Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XIX-XX века	6	0	2	0	0
8.	Теории и классификации потребностей	6	0	2	0	0
9.	Потребность как функциональное качество жизни	10	2	4	0	0
10.	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	10	2	4	0	0
11.	Сущность сервисной деятельности. Сервисные услуги и их классификация	10	4	2	0	0

12.	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	6	0	2	0	0
13.	Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности	8	2	2	0	0
14.	Сервисные предприятия: особенности организации и функционирования	8	2	2	0	0
15.	Сервисные технологии обслуживания	8	2	2	0	0
16.	Социально-культурные аспекты сервисной деятельности. Культура сервисной деятельности. Психология и эстетика сервисной деятельности	8	2	4	0	0
17.	Социально-культурные аспекты сервисной деятельности. Культура сервисной деятельности.	8	0	4	0	0
18.	Социально-психологические аспекты сервисной деятельности. Психология и эстетика сервиса.	8	0	4	0	0
19.	Проектная деятельность в сервисе	6	0	6	0	0
20.	Консультация перед зачетом	2	0	0	0	2
21.	Зачет	2	0	0	0	2
22.	Итого (часов)	144	22	44	0	4

#### 4.2. Содержание модуля по темам

##### **Тема 1. «Становление сервисологии как науки. Основные понятия теории потребностей»**

Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Терминологический аппарат, определения понятия "потребность, структура и функции потребностей. Потребности и деятельность человека. Человеческие потребности и ценности, их взаимосвязь.

##### **Практическое занятие №1.**

##### **«Становление сервисологии как науки. Основные понятия теории потребностей»**

Вопросы для обсуждения:

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины
2. Понятие «потребность». Подходы к определению
3. Потребности и система ценностей. Взаимосвязь потребности и ценности
4. Потребности и деятельность человека, их взаимосвязь Труд как средство удовлетворения материальных потребностей
5. Функции потребностей

## **Тема 2. «Человек как социально-природное существо. Модели человека и его потребностей в истории философии»**

О природе и сущности человека Проблема уникальности человека. Роль философии в комплексном изучении человека. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека. Дуальность природы человека. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное. Происхождение человека. Естественное и сверхъестественное. Религиозные интерпретации антропогенеза. Антропогенез как часть эволюции. Связь человека с животным в концепциях. Природа и сущность человека и его потребностей. Развитие представлений о человеке в философии Философская антропология, ее истоки. Конкурирующие установки: теоцентризм, логоцентризм, социоцентризм, антропоцентризм. Философская антропология и философия человека. Представление о человеке как социально-природном существе Комплексный подход к исследованию человека как целостности. Человек как социально - природное существо. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека. Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей.

### **Практическое занятие №2.**

#### **«Человек в первобытном обществе и его место в мире»**

Тема: Человек в первобытном обществе и его место в мире

Просмотр научно-популярного фильма "У истоков человечества. Homo sapiens"

#### **Задание для анализа и проектирования:**

Заполнение таблицы в процессе просмотра фильма "Основные этапы антропогенеза и их характеристика".

### **Практическое занятие №3.**

#### **«Представления о человеке и его потребностях в истории философии»**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Человек в первобытном обществе и его место в мире
2. Представление о человеке и его потребностях в античной культуре и философии: Аристотель, Платон, Сократ, Эпикур, Демокрит, Диоген (кинизм).
3. Человек в философии Древнего Востока: Др. Китай (Конфуций, лаш Цзы), Древняя Индия - кастовая система как отражение потребностей человека.
4. Проблема человека и его потребностей в период средневековья. Фома. Аквинский, Августин Аврелий.

#### **Задание для анализа и проектирования:**

Цель задания. Оцените аргументы, содержащиеся в высказывании Аристотеля. На какие классы он делил людей и по каким критериям?

«Во всех ремеслах нужны бывают соответствующие для них инструменты... и из этих инструментов одни являются неодушевленными, другие — одушевленными... раб же является в известной степени одушевленной собственностью. Если бы каждый инструмент мог выполнять свойственную ему работу сам, если бы ткацкие челноки сами ткали... господам не нужны были бы рабы. Природа устроила так, что и физическая организация свободных людей отлична от физической организации рабов: у последних тело мощное, пригодное для выполнения необходимых физических трудов, свободные же люди держатся прямо и не способны для выполнения подобного рода работ, зато они пригодны для политической жизни. Одни люди по своей природе свободные, другие — рабы, и этим последним быть рабами и полезно, и справедливо».

Цель задания. Сопоставьте следующие фрагменты источников, характеризующих демократию как форму политического устройства. Сделайте необходимые выводы.

«Наш государственный строй не подражает чужим учреждениям; мы сами, скорее, служим образцом для некоторых, чем подражаем другим. Называется этот строй демократическим, потому что он зиждется не на меньшинстве, а на большинстве. По отношению к частным

интересам, законы наши представляют равноправие для всех, что же касается политического значения, то у нас в государственной жизни им пользуются предпочтительно перед другими не в силу того, что его поддерживает та или иная политическая партия, но в зависимости от его доблести, стяжающей ему добрую славу в том или другом деле: равным образом скромность звания не служит бедняку препятствием к деятельности, если только он может оказать какую-нибудь услугу государству» (Фукидид)

«Демократия, на мой взгляд, осуществляется тогда, когда бедняки, одержав победу, некоторых из своих противников уничтожат, иных изгонят, а остальных уравниют в гражданских правах и в замещении государственных должностей, что при демократическом строе происходит большей частью по жребию» (Платон)

#### **Практическое занятие №4.**

##### **«Развитие представлений о человеке и его потребностях в периоды Нового времени и Просвещения»**

Вопросы для обсуждения:

1. Рассмотреть вопрос о человеке и его потребностях в трудах мыслителей:

- Френсис Бэкон
- Томас Гоббс
- Рене Декарт
- Джон Локк
- Вольтер
- Руссо
- Поль Гольбах
- Дени Дидро
- Спиноза

##### **Тема 3. «Структура и классификация потребностей человека»**

Понятия «потребность», «классификация потребностей», «структура потребностей», «динамика потребностей», «способы и средства удовлетворения потребностей», «интерес», «стимул», «мотив», «индивидуальные и коллективные потребности», «процесс удовлетворения потребностей»). Естественные (витальные) потребности. Потребности в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни. Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия, религиозная духовность и светская духовность. Способы удовлетворения духовных потребностей. Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти. Разумные потребности. Информационные потребности. Рекреационные потребности человека. Представление о рекреационных потребностях. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей. Потребности в туристском продукте.

#### **Практическое занятие №5.**

##### **«Структура и классификация потребностей человека»**

**Задания для анализа и проектирования:**

**Задание 1.** Установите соответствие между свойствами потребностей и их определениями, вставив соответствующую букву в пустую таблицу:

<b>Понятие</b>	<b>Определение понятия</b>
<b>1. Ненасыщаемость</b>	а) потребности фиксируют внимание человека на тех объектах, которые могут эту потребность утолить;
<b>2. Динамичность.</b>	

<b>3. Эластичность</b> <b>4. Функциональность</b> <b>5. Постоянство</b> <b>6. Избирательность</b> <b>7. Предметность</b>	б) потребность всегда есть осознание нужды в чем-то конкретном; в) потребности способны изменять свою напряженность, угасать и воспроизводиться вновь; г) потребности всегда присутствуют у человека; д) потребности выполняют сигнальную и побуждающую функции; е) количество потребностей возрастает в процессе филогенеза и онтогенеза; ж) потребности людей бесконечны.
--	--

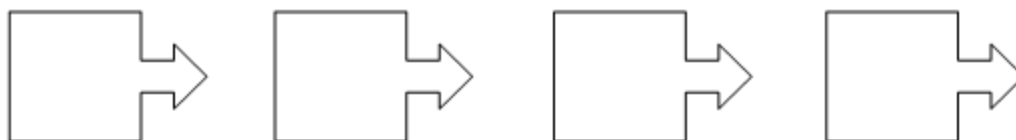
**Задание 2.** О каком свойстве потребностей идет речь в данном примере: «Потребность в питании присутствует у каждого человека. Однако, Валя М. предпочитает на большом перерыве в университете сходить в столовую и съесть какое-нибудь второе блюдо; Саша А. – покупает в магазине сок и булочку, а Лена Ф., следит за своей фигурой, поэтому ест только йогурт и фрукты» (выберите один ответ):

- а) ненасыщаемость потребностей;
- б) объективный и субъективный характер потребности;
- в) функциональность потребности;
- г) эластичность потребности.

**Задание 3.** О каком свойстве потребностей идет речь в данном примере: «Каждый человек знает по себе, что такое чувство жажды, и каждый понимает, что потребность, положим, в воде приводит его иногда в особое, отличное от всех других состояние, когда ни думать, ни делать что-нибудь как следует невозможно до тех пор, пока именно жажду не удастся утолить (выберите один ответ):

- а) взаимозаменяемость потребности;
- б) предметность потребности;
- в) динамичность потребности;
- г) ненасыщаемость потребностей.:

**Задание 4.** Установите иерархию следующих понятий теории потребностей: влечение, нужда, блага, желание. Заполните схему:



**Задание 5.** Подберите поговорки, пословицы, афоризма о различных потребностях человека:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**Задание 6.** Приведите примеры индивидуальных и общественных потребностей человека:

Индивидуальные потребности	Общественные потребности

**Задание 7.** Установите соответствие между потребностями человека при помощи стрелок:

Физиологические потребности	любовь, дружба, удовольствие, власть, агрессия, юмор
Эмоциональные потребности	творчество, любознательность, образование
Интеллектуальные потребности	патриотизм, философия, религия, обычаи

Духовные потребности	голод, жажда, здоровье, безопасность, передвижение, сон, продолжение рода и др.
----------------------	---

**Задание 8.** Нарисуйте посередине пирамиду А.Маслоу.

а) справа от нее, указав стрелочками на соответствующий уровень потребностей, распишите, какие конкретные сервисные мероприятия на конкретном (предварительно выбранном вами сервисном предприятии) служат удовлетворению данного уровня потребностей.

Список сервисных предприятий (выбрать одно для примера): гостиница, ресторан, мотель, автозаправочная, станция, кафе, турагентство и др.

б) слева от «Пирамиды» напротив каждого уровня потребностей подпишите, каким образом Вы, как специалист сервиса, сможете узнать о недостаточной удовлетворенности потребностей данного уровня у клиентов Вашего предприятия.

### Практическое занятие №6.

#### «Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XIX-XX веков»

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие представлений о человеке и его потребностях в немецкой классической философии в работах И.Канта, Г.В.Ф. Гегеля, К. Маркса.

2. Концепция человека и его потребностей в трудах Ч. Дарвина.

3. Концепция человека и его потребностей в трудах З. Фрейда.

4. Концепция человека и его потребностей в трудах К.Э. Циолковского и В.И. Вернадского.

5. Концепция человека и его потребностей в трудах экзистенциалистов – Жан-Поль Сартр.

6. Концепция человека и его потребностей в трудах Э. Фромма.

**Задание для анализа и проектирования:** Дискуссия по книге Эриха Фромма «Иметь или быть», в которой дана характеристика рыночной ориентации личности.

Цель задания: дать характеристику двум способам существования человека в современном обществе.

Вопросы для обсуждения:

1. Дать характеристику материалистическому обществу

2. Определить специфику способа существования «обладание»

3. Определить специфику способа существования «бытие»

4. Выявить значение потребности в двух способах существования

### Практическое занятие №7.

#### «Теории и классификации потребностей»

Вопросы для обсуждения:

Теории и классификации потребностей:

1. А. Маслоу.

2. Генри Мюррей.

3. Теория Клейтона Альдерфера.

4. Теория Герцберга.

5. Модель Портера-Лаулера.

6. Теория X и Y Дугласа Макгрегора.

7. Классификация потребностей С.С. Кореенкова.

#### Тема 4. «Потребность как функциональное качество жизни»

Понятие качества жизни, условия жизни, связь с потребностями человека. Основные показатели качества жизни. Индекс развития человека. Закон Энгеля. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека.

Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Формирование новых потребностей.

### **Практическое занятие №8.**

#### **«Потребность как функциональное качество жизни»**

**Задание для анализа и прогнозирования:** разработать презентацию на тему «Потребности и туризм» по следующему алгоритму:

1. Определение данной потребности и ее место в классификациях потребностей.
2. Особенности проявления данной потребности у человека.
3. Взаимосвязь реализации этой потребности при помощи данного вида туризма (ресурсы, через что).
4. Определение данного вида туризма, его цели и особенности.
5. История данного вида туризма.
6. Виды туризма.
7. Особенности этого вида туризма в России (с примерами), наиболее популярные места.
8. Программы, отели, примеры экскурсионных маршрутов, созданные условия, стоимость тура.
9. Особенности за рубежом этого вида туризма.

Темы презентаций:

1. Потребность в питании и гастрономический туризм (гастрономические фестивали, праздники, винный туризм).
2. Потребность в уважении и бизнес-туризм.
3. Потребность в признании и конгрессно-выставочный туризм.
4. Эстетические потребности и музыкальный туризм.
5. Потребность во власти (признании) и вил-туризм (элитный).
6. Потребность в труде и агротуризм.
7. Потребность в транспорте и автомобильный туризм (джиппинг, автомобильные туры).
8. Потребность в острых ощущениях и водные виды экстремального туризма.
9. Социальная потребность и коммуникационный туризм.
10. Потребность в отдыхе и пляжный туризм.
11. Потребность в накоплении и потребительский туризм (сбор даров природы, охота, рыбалка).
12. Духовная потребность и культурно-исторический туризм.
13. Религиозные потребности и паломнический туризм.
14. Материальные потребности и шопинг-туризм.
15. Потребность в познании и учебный (образовательный) туризм.
16. Потребность в свободе (независимости) и горнолыжный туризм.
17. Потребности в красоте и бальнеологический туризм.
18. Потребность в движении и пешеходный туризм.
19. Культурные потребности и этнический туризм.
20. Потребность в спорте и велосипедный туризм (горный туризм).
21. Потребность в творчестве и индустриальный (промышленный) туризм.
22. Потребность в новизне (новых ощущениях) и приключенческий туризм.
23. Потребность в здоровье и медицинский туризм.
24. Потребность в причастности (принадлежности) и джайлоо-туризм.
25. Рекреационная потребность и экскурсионный туризм.
26. Потребность в познании и событийный туризм.
27. Потребность в семье и туры выходного дня.
28. Экзистенциальная потребности и «Dark tourism» (туризм по местам разрушений, катастроф, кладбищ).



29. Потребность в развлечениях и экзотический туризм.
30. Потребность в комфорте и морские (речные) круизы.

### **Тема 5. «Способы и средства удовлетворения потребностей человека»**

Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Потребность - стимул развития. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека. Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Формирование новых потребностей. Анатомия процесса принятия решения. Личностные факторы влияния на поведение потребителя: роль внутреннего «Я». Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия. Самопредставление и роли. Манипуляция подсознанием: факт или фантазия? Внешние факторы влияния на поведение потребителя. Семья. Общество: социальные группы, контрольные группы (друзья, коллеги). Авторитеты. Культура.

#### **Практическое занятие №9.**

##### **«Способы и средства удовлетворения потребностей человека»**

Вопросы для обсуждения:

1. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
2. Удовлетворение потребностей как процесс потребления.
3. Формирование новых потребностей.
4. Анатомия процесса принятия решения.
5. Личностные факторы влияния на поведение потребителя: роль внутреннего «Я».
6. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия. Самопредставление и роли.
7. Манипуляция подсознанием: факт или фантазия?
8. Внешние факторы влияния на поведение потребителя. Семья. Общество: социальные группы, контрольные группы (друзья, коллеги). Авторитеты. Культура.

**Задание для анализа и проектирования:** «Процесс принятия решения о покупке»

Цель задания. Анализ поведения потребителей в процессе принятия решения о покупке в разных ситуациях.

Основные положения. Процесс принятия решения о покупке включает различные этапы в зависимости от сложности приобретаемого товара, его значимости для потребителя. Стандартная процедура покупки товара включает этапы: осознание проблемы, информационный поиск, оценка альтернатив, покупка и реакция на покупку. Некоторые этапы могут исключаться из решения потребителя в силу некоторых причин. Например, при покупке товаров повседневного спроса потребитель, как правило, не анализируют различные информационные источники. Они прекрасно осведомлены о специфических характеристиках каждого товара и имеют определенную приверженность к конкретным маркам.

Процесс принятия решения усложняется, когда приобретается нечто новое, сопряженное в случае неудачи с финансовыми, моральными и иными потерями.

Пройдите все этапы процесса принятия решения о покупке в случаях приобретения:

- а) канцелярских товаров;
- б) домашнего кинотеатра.

Определите совпадения и отличия в процедуре принятия решения о покупке.

Представьте в виде схемы усилия потребителя в процессе принятия решений о покупке данных товаров. Оцените степень сложности решений потребителей

Вопросы:

1. Какие факторы способствуют осознанию проблемы?
2. Какие информационные источники являются предпочтительными в случаях а) и б). В каком из этих случаев вероятнее предварительная покупка?
3. Из каких альтернатив вы выбрали в случаях а) и б)? Где список шире и почему?

Назовите предположительные действия потребителя в случаях неудовлетворенности приобретениями на примере вариантов а) и б).

Тестовые задания:

1. Какая функция не существует у потребности?
  - а. Побудительная
  - б. Познавательная
  - в. Удовлетворяющая
2. К факторам внешнего влияния на потребителя относят:
  - а. Культура
  - б. Социальный статус
  - в. Рынок
  - г. Жизненный стиль
3. К факторам внутреннего влияния на человека относят:
  - а. Обучение
  - б. Эмоции
  - в. Семья
  - г. Мотивация
  - д. Жизненный стиль
4. Общественно полезные потребности – это потребности:
  - а. Биологические
  - б. Разумные
5. Природа человека социальная и...
  - а. Духовная
  - б. Биологическая
  - в. Общественная
  - б. Потребность, связанная с недостаточностью данных, характеристик, знаний
- а. Информационная
- б. Рекреационная
7. В основании пирамиды Маслоу находятся:
  - а. социальные потребности
  - б. биологические потребности
  - в. потребности достижения
8. Побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребности:
  - а. Мотив
  - б. Ценность
  - в. Метод
  - г. желание
8. Кто из представителей Нового времени впервые обратил внимание на общественные потребности?
  - а. К. Маркс
  - б. Т. Гоббс
  - в. Аврелий Августин
9. Обедненная, упрощенная потребность, имеющая объективный, безотлагательный характер — это:
  - а. Прихоть
  - б. Потребность в безопасности
  - в. Мотив
  - г. Нужда.
10. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения цели:
  - а. действие
  - б. активация
  - в. мотивация

Г. МОТИВ

## **Тема 6. «Сущность сервисной деятельности. Сервисные услуги и их классификация»**

Сущностный характер сервисной деятельности. Услуга: понятие, сущность, свойства. Классификации услуг. Жизненный цикл услуги. Понятие "качество услуги". Подходы для разработки услуги. Технология разработки новой услуги. Модель Шунга-Джонсона. Позиционирование сервисных услуг. Карта позиционирования услуги.

### **Практическое занятие №10.**

#### **«Сущность сервисной деятельности. Сервисные услуги и их классификация»**

Вопросы для обсуждения:

1. Услуга: понятие, сущность, свойства
2. Классификации услуг. Классификаторы услуг ОК 002-93. и ОК 034-2014
3. Технология разработки новой услуги
4. Позиционирование сервисных услуг

Задание для анализа и проектирования:

1. Опишите жизненный цикл какой-либо услуги на выбор (реально существующей на данный момент или существовавшей на рынке услуг)

### **Практическое занятие №11.**

#### **«Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия курса.
2. Историческое развитие сервисной деятельности.
3. Особенности сервисного обслуживания на каждом этапе развития общества.
4. Значение сферы обслуживания на современном этапе.
5. Особенности развития сервисной деятельности в развивающихся странах.
6. Особенности сервисной деятельности в России.

Задание для анализа: чтение и конспект главы учебного пособия Г.А Аванесова  
Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент.

## **Тема 7. «Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности»**

Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности Качество услуг. Федеральные, региональные и внутренние нормативно-правовые акты и стандарты. Консьюмеризм. Защита прав потребителей. Стандартизация и сертификация услуг. Лицензирование видов деятельности. Регулирование рынка сервисных услуг. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков.

### **Практическое занятие №12.**

#### **«Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Федеральные, региональные и внутренние нормативно-правовые акты и стандарты
2. Стандартизация и сертификация услуг
3. Лицензирование видов деятельности
4. Регулирование рынка сервисных услуг
5. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков.

Задание для анализа и проектирования: заполнение типового договора на оказание услуг

### **Тема 8. «Сервисные предприятия: особенности организации и функционирования»**

Сервисные предприятия: особенности организации и функционирования Теория систем массового обслуживания. Сущностные особенности сервисных предприятий. Классификация предприятий сферы сервиса. Организационная структура предприятий сервиса. Понятие "контактной зоны". Определение общей эффективности работы сервисного предприятия.

#### **Практическое занятие №13.**

##### **«Сервисные предприятия: особенности организации и функционирования»**

Вопросы для обсуждения:

1. Теория систем массового обслуживания.
2. Сущностные особенности сервисных предприятий.
3. Классификация предприятий сферы сервиса.
4. Организационная структура предприятий сервиса.
5. Определение общей эффективности работы сервисного предприятия.

Задание для анализа и проектирования:

1. Подготовьте доклад о контактной зоне обслуживания потребителей конкретного сервисного предприятия, выявите элементы фирменного стиля и имиджа предприятия, составьте сценарий обслуживания клиентов.

### **Тема 9. «Сервисные технологии обслуживания»**

Сервисные технологии. Организация процесса обслуживания. Формы и процесс обслуживания потребителей. Предпродажный, послепродажный, фирменный сервис. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса.

Стандарты обслуживания Цели разработки стандартов обслуживания. Качество услуг и ожидания потребителей.

#### **Практическое занятие №14.**

##### **«Сервисные технологии обслуживания»**

Вопросы для обсуждения:

1. Процесс принятия решения потребителем.
2. Организация процесса обслуживания.
3. Формы и процесс обслуживания потребителей.
4. Предпродажный, послепродажный, фирменный сервис.
5. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса.
6. Цели разработки стандартов обслуживания.
7. Жизненный цикл услуг продукта.
8. Качество услуг и ожидания потребителей.
9. Контроль качества оказываемых услуг.

Задание для анализа и проектирования:

1. Приведите примеры современных форм обслуживания
2. Проведите оценку качества услуг какой-либо сервисной организации (на выбор) с описанием информации об услугах, которые она предоставляет и характеристикой процесса оказания услуг.

### **Тема 10. «Социально-культурные аспекты сервисной деятельности. Культура сервисной деятельности. Психология и эстетика сервисной деятельности»**

Культура сервисной деятельности Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей. Этические основы сервисной деятельности. Предотвращение и решение конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях. Особенности обслуживания потребителей в зависимости от этнокультурных исторических и религиозных традиций.

Психологические аспекты сервисной деятельности Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними. Понятие «контактная зона». Требования к сотрудникам «контактной зоны». Технология обслуживания. Психологические аспекты сервисной деятельности.

Эстетика сервиса Понятие эстетики в сфере услуг. Техническая эстетика и дизайн. Эстетика предприятий рынка услуг: внешнее оформление, интерьер и оформление рабочих мест персонала. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.

### **Практическое занятие №15.**

#### **«Социально-культурные аспекты сервисной деятельности. Культура сервисной деятельности»**

Вопросы для обсуждения:

1. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
2. Этические основы сервисной деятельности.
3. Предотвращение и решение конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях.
4. Особенности обслуживания потребителей в зависимости от этнокультурных исторических и религиозных традиций.

Решение комплексных ситуационных задач:

1. Культура обслуживания в кафе «Япония
2. Гипермаркет «Красная горка»

Гипермаркет «Красная горка» - крупный розничный торговец на рынке г. Красноярск. Магазин расположен в периферийном районе города, где находятся еще два супермаркета, входящих в другие розничные сети. Территориальный охват гипермаркета достаточно большой.

Общая площадь гипермаркета составляет 3500 кв. м. Ассортимент охватывает все товарные группы и превышает 20 тыс. наименований. Магазин ориентирован на четко определенный сегмент рынка - экономных людей

Гипермаркет «Красная горка» предоставляет широкий набор услуг, например заказ товаров по телефону, доставку, оформление подарков, детскую комнату.

Для усиления конкурентных позиций на рынке директор магазина совместно с сотрудниками отдела маркетинга разработали и внедрили мероприятия, направленные на улучшение атмосферы магазина, считая, что именно этот атрибут будет отличать их магазин от конкурентов. Они предположили, что именно этой характеристикой будут руководствоваться покупатели, когда станут сравнивать магазины. Для улучшения розничной среды прежде всего были закуплены удобные витрины. Внутри магазина улучшилось освещение, оно стало более продуманным, больше света стали направлять на товары. Были заменены ценники - они стали яркими, а также указатели отделов - они стали большего размера, в оформлении использованы теплые цвета. Цветовое решение внутри магазина было сохранено. Большинство сотрудников отдела маркетинга считают, что желто-синий цвет больше привлекает покупателей. Музыка в магазине приглушенная, но ритм быстрый.

В магазине стали применяться различные методы стимулирования продаж: скидки, дегустации, специальные мероприятия для детей.

Однако анализ мероприятий, направленных на улучшение атмосферы магазина, показал, что ожидаемая эффективность не была достигнута, а влияние используемых факторов на поведение потребителей оказалось невысоким.

Для выяснения причин сложившейся ситуации были использованы методы опроса и наблюдения. Результаты исследований показали, что основной проблемой магазина является

персонал, который плохо осведомлен об ассортименте и ценах, многие продавцы откровенно неприветливы. Отдельные жалобы на работу персонала магазина со стороны покупателей поступали и раньше. Однако руководители гипермаркета не учли, что работники магазина также могут негативно влиять на поведение покупателей.

По результатам исследования была разработана программа, направленная на улучшение работы персонала, включая переподготовку продавцов. Перед торговым персоналом была поставлена задача изучить весь товар в своем отделе и примыкающих к нему отделах магазина. Для продавцов приобрели новую форму. Было принято решение изменить концепцию мотивации персонала.

Вопросы для анализа ситуации:

1. В чем, на ваш взгляд, состоит значение атмосферы магазина для маркетинга? Обсудите решения, принятые руководителями гипермаркета «Красная горка», направленные на повышение эффективности работы персонала. Что бы вы порекомендовали руководителям магазина для решения проблем, связанных с персоналом?

2. Как вы считаете, влияет ли цветовое решение внутри магазина на рост продаж? Обоснуйте свой ответ.

3. Почему атмосфера магазина значимо влияет на поведение потребителей? Какие изменения в розничной среде вы бы порекомендовали гипермаркету для привлечения покупателей и повышения их лояльности?

### **Практическое занятие №16.**

#### **«Социально-психологические аспекты сервисной деятельности. Психология и эстетика сервиса»**

Вопросы для обсуждения:

1. Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.

2. Понятие «контактная зона».

3. Требования к сотрудникам «контактной зоны».

4. Технология обслуживания.

5. Психологические аспекты сервис.

8. Техническая эстетика и дизайн.

9. Эстетика предприятий рынка услуг: внешнее оформление, интерьер и оформление рабочих мест персонала.

10. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса.

11. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.

Задания для анализа и проектирования:

1. Составьте портрет потребителя услуг санатория «Сибирь»- собирательный образ вашего потенциального покупателя, как правило, включающий следующие характеристики:

- возраст,
- семейное положение,
- уровень доходов,
- место проживания (география),
- пол,
- сфера занятости,
- уровень должности,
- типичные проблемы, связанные со спецификой деятельности,
- потребности, страхи и желания и т.п.

2. Проанализируйте основные и дополнительные услуги санатория и имеющуюся инфраструктуру, оборудование и предложите новую услугу.

3. Разработайте правила речевого этикета для работников гостиниц.

Тестирование по основным темам курса:

1. Сфера услуг и сервисной деятельности – это:
  - А. сфера быта
  - Б. сфера культуры
  - В. третичный сектор экономики
  - Г. инфраструктура сервиса
  - Д. индустрия сервиса
2. Обеспечение свободы выбора товаров и услуг – это:
  - А. принцип
  - Б. объект
  - В. тема
  - Д. ведущая идея современного сервиса
3. Наиболее общее значение понятия сервис – это:
  - А. система гарантий потребителю
  - Б. обслуживание покупателя
  - В. предоставление разного рода услуг
  - Г. фирменное обслуживание техники
  - Д. производство услуг
4. Установленные характеристики услуги фиксируются:
  - А. в методических документах
  - Б. в инструктивных письмах
  - В. в эскизном проекте
  - Г. в техническом документе на услугу
5. Решающее значение для появления на рынке новой услуги имеет:
  - А. изменение общественных потребностей
  - Б. технический прогресс
  - В. деятельность организатора-предпринимателя
  - Г. новые технологии
  - Д. тяга людей к новизне
6. Совокупность отраслей, корпораций, учреждений и фирм, назначение которых связано с предоставлением услуг – это:
  - А. инфраструктура сервиса
  - Б. индустрия сферы услуг
  - В. производство услуг
  - Г. организация сервиса
  - Д. бытовое обслуживание
7. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению – это:
  - А. система жизнеобеспечения населения
  - Б. сфера обслуживания населения
  - В. сфера бытового обслуживания
  - Г. сегмент рынка
  - Д. экономическая активность
8. К обязательным требованиям государственных стандартов относят обеспечение:
  - А. дешевизны
  - Б. доступности
  - В. низкой себестоимости
  - Г. безопасности
  - Д. технологичности товаров и услуг
9. Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту – это:

- А. лицензирование
- Б. стандартизация
- В. аттестация.
- Г. сертификация
- Д. патентование

10. Средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителей – это:

- А. идентификация
- Б. аттестация
- В. стандартизация
- Г. локализация
- Д. патентование

11. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем – это:

- А. ателье
- Б. зал ожидания
- В. комната для посетителей
- Г. контактная зона
- Д. салон услуг

12. Представление (показ) услуги потребителю в процессе продажи с целью ознакомления – это:

- А. презентация
- Б. реклама
- В. продвижение

13. Общение работника с потребителем, завершающееся оплатой услуги – это:

- А. непосредственная продажа
- Б. личная продажа
- В. Субъективная продажа
- Г. Объективная продажа.

14. Относительная характеристика услуги на основе сравнения фактических показателей с нормативными – это:

- А. свойство услуги
- Б. контроль качества услуги
- В. Уровень качества услуги
- Г. Показатель конкурентноспособности
- Д. параметр рекламы.

15. Выявленное несоответствие услуги стандарту – это:

- А. недостаток
- Б. ущербность
- В. неполнота
- Д. несовершенство услуги

16. Пол, возраст, принадлежность к профессиональной группе – это характеристики для выделения групп потребителей услуг:

- А. этнонациональные
- Б. специальные
- В. социально-демографические
- Г. технологические
- Д. коммуникационные

17. Образование, образ и стиль жизни – это характеристики для выделения групп потребителей услуг:



- А. социально-культурные
- Б. специальные
- В. демографические
- Г. этнонациональные

18. Отношения исполнителя услуги и потребителя – это партнерство:

- А. равноправное
- Б. неравноправное
- В. соподчиненное
- Г. объективное

19. Документ, содержащий требования и нормы обслуживания – это:

- А. прейскурант
- Б. пресс-релиз
- В. условия обслуживания г. правила обслуживания
- Г. должностные обязанности

20. Сотрудники организации, создающие и предоставляющие услуги, относятся к персоналу:

- А. основному
- Б. вспомогательному
- В. производственному
- Г. управленческому
- Д. техническому

21. Сложный комплекс, задающий общие рамки поведения и принимаемый большинством сотрудников сервисной организации – это:

- А. культура поведения
- Б. климат организации
- В. Корпоративная культура
- Г. эстетика сервиса

22. Группировка потребителей на основе обобщенных моделей - это:

- А. группировка
- Б. технология
- В. пересортица
- Г. типология
- Д. моделирование

### **Практическое занятие №17.**

#### **«Проектная деятельность в сервисе»**

Задания для анализа и проектирования:

1. Подготовьте аналитический проект в презентационной форме по одной из тем:

1. Сервисные услуги в индустрии гостеприимства: гостиничный и ресторанный бизнес на рынке г. Тюмени.

2. Сервисные услуги в индустрии гостеприимства: экспозиционно-выставочные комплексы, транспортные компании и конвеншн-бюро на рынке г. Тюмени.

3. Сервисные услуги в индустрии гостеприимства: анимационный и информационный сервис на рынке г. Тюмени.

4. Сервисная деятельность в туризме на рынке г. Тюмени (по выбору студентов).

Презентации являются неотъемлемой частью рефератов, докладов и контрольных работ. Выполняются студентами с использованием программы Microsoft Power Point. Содержание и оформление презентации должно соответствовать требованиям, предъявляемым выпускающей кафедрой. Примерное количество слайдов – 15-20.

2. Проектная работа. Разработайте и обоснуйте новую сервисную услугу для рынка услуг Тюмени. Возможна работа как в группах, так и индивидуально.

**5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1.	Становление сервисологии как науки. Основные понятия теории потребностей.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
2.	Человек как социально-природное существо. Модели человека и его потребностей в истории философии	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
3.	Человек в первобытном обществе и его место в мире	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
4.	Представления о человеке и его потребностях в истории философии	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
5.	Развитие представлений о человеке и его потребностях в периоды Нового времени и Просвещения	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6.	Структура и классификация потребностей человека	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
7.	Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XIX-XX века	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8.	Теории и классификации потребностей	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
9.	Потребность как функциональное качество жизни	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
10.	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
11.	Сущность сервисной деятельности. Сервисные услуги и их классификация	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
12.	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
13.	Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
14.	Сервисные предприятия: особенности организации и функционирования	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
15.	Сервисные технологии обслуживания	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы

16.	Социально-культурные аспекты сервисной деятельности. Культура сервисной деятельности. Психология и эстетика сервисной деятельности	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
18	Социально-культурные аспекты сервисной деятельности. Культура сервисной деятельности.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
19	Социально-психологические аспекты сервисной деятельности. Психология и эстетика сервиса.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
20	Проектная деятельность в сервисе	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
21	Консультация перед зачетом	Самостоятельное изучение заданного материала для сдачи зачета
22	Зачет	Самостоятельное изучение заданного материала для сдачи зачета

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Зачет проводится в форме устных ответов на поставленные вопросы.

Примерные вопросы к зачету:

1. Основные понятия и задачи дисциплины.
2. Понятие «потребность». Подходы к определению.
3. Потребности и система ценностей.
4. Потребности и деятельность человека. Труд как средство удовлетворения материальных потребностей.
5. Функции потребностей.
6. Природа и сущность человека.
7. Особенности происхождения и эволюции человека.
8. Человек и потребности в первобытном обществе.
9. Представления о потребностях человека философов Древнего мира: Эпикур, Демокрит, Аристотель, Платон и др.
10. Представления о потребностях человека в период Средневековья и эпохи Возрождения.
11. Представления о потребностях человека в период Нового времени и французского Просвещения.
12. Представления о потребностях человека в XIX веке.
13. Подходы к проблеме человека в XX веке: социальный дарвинизм, фрейдизм, экзистенциализм.
14. Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
15. Потребности человека в работах Э. Фромма.
16. Потребностей человека и их типология.
17. Классификации потребностей А. Маслоу, У. Мак-Гира, Д. Мак – Клелланда, Г. Мюррея.
18. Понятие «материальные потребности» человека и характеристика духовных потребностей человека.
19. Рутинные и творческие потребности человека.

20. Социализация и социальные потребности личности.
21. Потребность и мотив в структуре деятельности.
22. Этапы принятия решения о покупке.
23. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителей.
24. Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя.
25. Консьюмеризм. Защита прав потребителей.
26. Сервисная деятельность и удовлетворение человеческих потребностей.
27. Классификации услуг. Классификаторы услуг ОК 002-93. и ОК 034-2014.
28. Технология разработки новой услуги.
29. Теория систем массового обслуживания.
30. Сущностные особенности сервисных предприятий.
31. Классификация предприятий сферы сервиса.
32. Организационная структура предприятий сервиса.
33. Эстетика предприятий рынка услуг: внешнее оформление, интерьер и оформление рабочих мест персонала.
34. Организация процесса обслуживания.
35. Формы и процесс обслуживания потребителей.
36. Предпродажный, послепродажный, фирменный сервис.
37. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса.
38. Цели разработки стандартов обслуживания.
39. Жизненный цикл услуг и сервисного продукта.
40. Качество услуг и ожидания потребителей.
41. Федеральные, региональные и внутренние нормативно-правовые акты и стандарты.
42. Стандартизация и сертификация услуг.
43. Лицензирование видов деятельности.
44. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков.
45. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
46. Этические основы сервисной деятельности.
47. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса.
48. Особенности обслуживания потребителей в зависимости от этнокультурных исторических и религиозных традиций.
49. Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.
50. Понятие «контактная зона». Требования к сотрудникам «контактной зоны».
51. Психологические аспекты сервисной деятельности.
52. Услуга: понятие, сущность, свойства.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

### Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и	Собеседование, задания для анализа и проектирования, тестирование, конспекты	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной

	избранной сфере профессиональной деятельности	заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	источников, проектная работа, кейсы, итоговое собеседование.	ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия вопроса в заданиях по обеспечению качества обслуживания. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ»
2	ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-2.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия.  ПК-2.2. Рассчитывает качественные и количественные показатели проекта, эффективность проекта.  ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	Собеседование, задания для анализа и проектирования, тестирование, конспекты источников, проектная работа, кейсы, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи; способность проектировать объекты туристской деятельности. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ»

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Генкин, Б. М. Человек и его потребности: учебное пособие / Б. М. Генкин. - Москва: Норма: ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-348-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010111> (дата обращения: 18.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Ю. П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/23520](http://www.dx.doi.org/10.12737/23520). - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

## **7.2. Дополнительная литература:**

1. Третьякова, О. В. Человек и его потребности (сервисология): учебное пособие / О. В. Третьякова. — Тюмень: ТюмГУ, 2013. — 104 с. — ISBN 978-5-400-00819-1. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110021> (дата обращения: 18.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83145.html> (дата обращения: 18.05.2020).

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

## **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

## **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

2020г.



**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА  
(5 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
очная форма обучения

Рыбалова Т.В. Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (5 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (5 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>



Рабочая программа дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» содержит 5 тематических модулей и включает следующие разделы:

Модуль 1. Введение в индустрию гостеприимства, 3 семестр.

Модуль 2. Сервисология и сервисная деятельность, 4 семестр.

Модуль 3. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства, 5 семестр.

Модуль 4. Информационные технологии в сервисе и туризме 6 семестр.

Модуль 5. Проектирование сервисных услуг, 7 семестр.

### **Модуль 3: Организация обслуживания в индустрии гостеприимства, 5 семестр**

#### **1. Пояснительная записка**

Тематический модуль, реализуемый в 5 семестре, посвящен изучению специфике организации процесса обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства - транспортные компании, коллективные средства размещения, предприятия питания, санаторно-курортные предприятия и др.

Цель модуля – формирование у студентов комплексного представления о системе обслуживания потребителей на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства (предприятиях гостиничного типа, предприятиях общественного питания, предприятиях транспортного сервиса, санаторно-курортных предприятиях).

Задачи модуля:

- изучить процесс и формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии;
- ознакомить обучающихся с особенностями работы предприятий туристской индустрии, методами обслуживания;
- научить оценивать ситуацию в соответствии с условиями внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений;
- показать эффективность внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на развитие сферы обслуживания.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Организация обслуживания в индустрии гостеприимства» является частью дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
	Знать: процесс, формы и технологии обслуживания в туристской деятельности

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Уметь: организовать и управлять процессом обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии
ПК-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Знать: технологии обслуживания на предприятиях туристской индустрии, обязанности исполнителей в процессе предоставления услуг и организации туристской деятельности
	Уметь: разрабатывать технологии обслуживания, организовывать работу исполнителей по предоставлению услуг на предприятиях туристской индустрии

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			5
<b>Общая трудоемкость</b>	зач. ед.	4	4
	час	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		68	68
Лекции		18	18
Практические занятия		50	50
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		76	76
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Зачет	Зачет

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности. Система оценивания разработана таким образом, что максимально студент может набрать в течение семестра 100 баллов. В случае, если студент набирает 61 балл, он получает зачет. Студенты, набравшие менее 61 балла, сдают зачет устно в форме собеседования по вопросам к зачету.

## 4. Содержание модуля

### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактн ой работы
			Лекции	Практич еские занятия	Лабораторн ые/ практическ ие занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства.	12	2	4	0	0
2.	Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии	12	2	4	0	0
3.	Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма.	12	2	4	0	0
4.	Санитарно-гигиенические требования к предприятиям сервиса.	12	2	4	0	0
5.	Организация сервисного обслуживания в коллективных средствах размещения.	12	2	8	0	0
6.	Особенности сервисного обслуживания различных категорий потребителей	12	2	4	0	0
7.	Организация сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания	12	2	4	0	0
8.	Организация сервисного обслуживания на транспорте	12	2	4	0	0
9.	Организация сервисного обслуживания совещаний, выставок, конференций	14	2	4	0	0
10.	Организация обслуживания в санаторно-курортных предприятиях	14	0	4	0	0
11.	Организация обслуживания в индустрии гостеприимства	16	0	6	0	0

12.	Консультация перед зачетом	2	0	0	0	2
13.	Зачет	2	0	0	0	2
14.	Итого (часов)	144	18	50	0	4

#### **4. Содержание модуля**

##### **4.1. Тематический план модуля**

#### **Тема 1. «Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства»**

Сервисные предприятия как участники рынка услуг. Факторы функционирования. Типы сервисного обслуживания. Организации сервисного обслуживания. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

##### **Практическое занятие №1.**

#### **«Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства»**

Вопросы для обсуждения:

1. Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Сервисные предприятия как участники рынка услуг.
3. Факторы функционирования.
4. Типы сервисного обслуживания.
5. Организации сервисного обслуживания.
6. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

#### **Тема 2. «Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии»**

Правила и организация обслуживания потребителей услуг. Технология реализации обслуживания: взаимодействие в процессе продажи услуги, предоставления услуги.

##### **Практическое занятие №2.**

#### **«Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии»**

Вопросы для обсуждения:

1. Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
2. Правила и организация обслуживания потребителей услуг. Технология продаж.
3. Технология реализации обслуживания: взаимодействие в процессе продажи услуги, предоставления услуги.

#### **Тема 3. «Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма»**

Международные и государственные стандарты в деятельности предприятий сервиса. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства. Внедрение внутренних стандартов обслуживания для персонала. Разработка и внедрение стандартов обслуживания.

##### **Практическое занятие №3.**

#### **«Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма»**

Вопросы для обсуждения:

1. Внутренние стандарты обслуживания на предприятиях индустрии туризма (гостиничные, общественного питания).

2. Характеристика основных стандартов - стандарт внешнего вида, телефонного разговора, стандарт гостеприимства, стандарт приема заказа, поведения в гостевой зоне.

**Задание для анализа и проектирования:** Разработка одного стандарта для конкретного предприятия на выбор обучающегося.

#### **Тема 4. «Санитарно-гигиенические требования к предприятиям сервиса»**

Значение соблюдения санитарно-гигиенических требований в организации обслуживания на предприятиях сервиса. Нормативно-законодательная база гигиены и санитарии предприятий сервиса. Федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль и надзор в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Министерства здравоохранения РФ. Роспотребнадзор и его территориальные органы. Ответственность должностных лиц за нарушения санитарного законодательства. Дисциплинарная, административная, гражданско-правовая и уголовная. Ответственность за нарушение правил.

Санитарные и гигиенические требования к помещениям. Санитарно-гигиенические стандарты на предприятиях сервиса. Разработка и внедрение санитарно-гигиенических стандартов на предприятиях сервиса. Источники для разработки стандартов санитарии и гигиены на предприятиях сервиса различных типов и форм. Обучение и аттестация персонала. Контроль за соблюдением правил и стандартов, ответственность за нарушение.

Санитарно-гигиенические требования к персоналу в организациях гостиничного и ресторанного сервиса. Личная гигиена персонала. Значение личной гигиены для профилактики инфекционных заболеваний. Соблюдение санитарно-противоэпидемиологического режима в организациях гостиничного и ресторанного сервиса. Медицинские осмотры, профилактические обследования и гигиеническая подготовка персонала. Личные медицинские книжки. Заболевания, препятствующие работе в организациях гостиничного и ресторанного сервиса. Санитарная одежда и правила пользования ею.

#### **Практическое занятие №4.**

##### **«Санитарно-гигиенические требования к предприятиям сервиса»**

Вопросы для обсуждения:

1. Надзорные органы и взаимодействие с ними.

2. Перечень нормативной документации.

3. Ответственность за нарушение санитарно-гигиенического законодательства.

4. Нормы СНИП и САНПиН.

Примерная тематика научно-исследовательских проектов студентов:

1. Организация санитарно-эпидемиологического контроля в организациях гостиничного и ресторанного сервиса в г. Тюмени.

2. Санитарно-гигиенические требования к проектированию предприятий гостиничного сервиса.

3. Санитарно-гигиенические требования к проектированию предприятий ресторанного сервиса.

4. Этапы проведения санитарно-эпидемиологической экспертизы.

Задание для анализа и проектирования:

1. Прочитав Санитарные правила и нормы МосСанПиН 2.1.2.043-98 «Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц Москвы (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача по г. Москве)», найдите ошибки в утверждениях и напишите правильный ответ. 1) В зданиях гостиниц не допускается размещение офисов гостиницы и туристских организаций. 2) В подземных и цокольных

этажах гостиниц допускается размещение стоянок для хранения и паркирования легковых автомобилей. 3) В служебных помещениях не должны находиться посторонние предметы и личные вещи. 4) В строительстве и отделке помещений гостиниц следует применять экологически чистые и безопасные материалы. 5) Для осуществления проведения медосмотров, администрация гостиницы прибегает к услугам своего врача. 6) Для проведения дезинфекционных мероприятий предпочтительнее препараты, относящиеся к хлорсодержащим соединениям. 7) Использованные в прачечной моющие средства должны иметь гигиенические сертификаты. 8) Помещения администрации могут располагаться на любом этаже гостиницы. 9) При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же работником предусматривается наличие двух разных халатов для работы. 10) Приступая к уборке сан/приборов, горничная должна надеть резиновые перчатки.

Задание 2. Перечислите негативные последствия для здоровья, которые могут возникнуть у персонала и гостей отеля при: 1) охлаждении; 2) перегреве; 3) повышенной влажности воздуха; 4) пониженной влажности воздуха; 5) нахождении в запыленном помещении; 6) нахождении в шумном помещении; 7) нахождении в недостаточно освещенном помещении.

Задание 3. Перечислите самые распространенные, на ваш взгляд, профессиональные заболевания сотрудников гостиницы.

Задание 4. Перечислите санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к персоналу в гостиницах.

## **Тема 5. «Организация сервисного обслуживания в коллективных средствах размещения»**

Коллективные средства размещения. Основные и дополнительные услуги. Нормативно-правовое регулирование качества предоставляемых услуг в коллективных средствах размещения. Технологии сервисного обслуживания в коллективных средствах размещения различных категорий.

### **Практическое занятие №5.**

#### **«Организация обслуживания в коллективных средствах размещения»**

Задание для анализа и проектирования:

1. Производственная экскурсия на гостиничное предприятие. По результатам экскурсии обучающийся пишет аналитическую справку о деятельности гостиничного предприятия с характеристикой деятельности, услуг и свод-анализом.

2. Деловая ситуация «Комфорт будущего». Анализ ситуации

3. Подготовка докладов:

1. Организация обслуживания потребителей в .... (средство коллективного размещения по выбору студента) по плану:

Характеристика предприятия.

Основные и дополнительные услуги.

Ценовая политика.

Место на рынке услуг (в своем сегменте).

Особенности обслуживания потребителей различных категорий.

Критический анализ и рекомендации.

## **Тема 6. «Особенности сервисного обслуживания различных категорий потребителей»**

Потребительское поведение. Деловые туристы: женский сегмент, мужской сегмент. Туристы Азиатско-Тихоокеанского региона, Америки и Великобритании. Обслуживание туристов с ограниченными возможностями здоровья и пожилых. Семейные потребители услуг. Организация обслуживания гостей с животными в гостиницах. Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.

### **Практическое занятие №6.**

#### **«Особенности сервисного обслуживания различных категорий потребителей»**

Вопросы для обсуждения:

1. Потребительское поведение.
2. Деловые туристы: женский сегмент, мужской сегмент.
3. Туристы Азиатско-Тихоокеанского региона, Америки и Великобритании.
4. Обслуживание туристов с ограниченными возможностями здоровья и пожилых.
5. Семейные потребители услуг.
6. Организация обслуживания гостей с животными в гостиницах.
7. Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.

#### **Тема 7. «Организация сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания»**

Предприятия общественного питания. Основные и дополнительные услуги. Нормативно-правовое регулирование качества предоставляемых услуг на предприятиях общественного питания. Технологии сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания различных категорий

### **Практическое занятие №7.**

#### **«Организация сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания»**

Вопросы для обсуждения

1. Предприятия общественного питания.
2. Основные и дополнительные услуги.
3. Нормативно-правовое регулирование качества предоставляемых услуг на предприятиях общественного питания.
4. Технологии сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания различных категорий.

Задание для анализа и проектирования:

Доклад на тему по плану.

Технологии обслуживания потребителей в .... (предприятие общественного питания по выбору студента) по плану:

1. Характеристика предприятия.
2. Основные и дополнительные услуги.
3. Ценовая политика.
4. Место на рынке услуг (в своем сегменте).
5. Особенности обслуживания потребителей различных категорий.
6. Критический анализ и рекомендации.

#### **Тема 8. «Организация сервисного обслуживания на транспорте»**

Транспортные компании. Основные и дополнительные услуги. Нормативно-правовое регулирование качества предоставляемых услуг транспортными компаниями. Технологии сервисного обслуживания на транспортных предприятиях.

### **Практическое занятие №8.**

#### **«Организация сервисного обслуживания на транспорте»**

Вопросы для обсуждения:

1. Транспортные компании.
2. Основные и дополнительные услуги.
3. Нормативно-правовое регулирование качества предоставляемых услуг транспортными компаниями.

4. Технологии сервисного обслуживания на транспортных предприятиях.

Задание для анализа и проектирования:

Доклад на тему по плану.

Технологии обслуживания потребителей в .... (вид транспорта, транспортная компания по выбору студента) по плану:

1. Характеристика предприятия.
2. Основные и дополнительные услуги.
3. Ценовая политика.
4. Место на рынке услуг (в своем сегменте).
5. Особенности обслуживания потребителей различных категорий
6. Критический анализ и рекомендации.

### **Тема 9. «Организация сервисного обслуживания совещаний, выставок, конференций»**

Совещание и его сервисное обслуживание. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках. Сервисные услуги, предоставляемые на выставках, Организация обслуживания конференций. Управление сервисными мероприятиями.

#### **Практическое занятие №9.**

##### **«Организация сервисного обслуживания совещаний, выставок, конференций»**

Вопросы для обсуждения:

1. Совещание и его сервисное обслуживание.
2. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках.
3. Сервисные услуги, предоставляемые на выставках.
4. Организация обслуживания конференций. Управление сервисными мероприятиями.

Задание для анализа и проектирования:

Доклад на тему по плану.

Технологии обслуживания потребителей в .... (бизнес-центр по выбору студента) по плану:

1. Характеристика предприятия.
2. Основные и дополнительные услуги.
3. Ценовая политика Место на рынке услуг (в своем сегменте).
4. Особенности обслуживания потребителей различных категорий.
5. Критический анализ и рекомендации.

#### **Практическое занятие №10.**

##### **«Организация обслуживания в санаторно-курортных предприятиях»**

Вопросы для обсуждения:

3. Понятие о санаторно-курортной деятельности.
4. Санаторно-курортный комплекс и его структура.
5. Основные типы санаторно-курортных организаций.
6. Организация работы санатория.
7. Характеристика санаторно-курортного продукта.

#### **Практическое занятие №11.**

##### **«Организация обслуживания в индустрии гостеприимства»**

Решение кейсов и практических задач по пройденному материалу:

Задание 1. Сервисный менеджмент в гостинице "Глория".

Задание 2. Питание и обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте.

Задание 3. Культура обслуживания в кафе "Япония".

Итоговый тест по дисциплине:



1. Основное качество обслуживания в системе фастфуд:
  - А) дешево;
  - Б) качественно;
  - В) быстро;
  - Г) ограниченно по ассортименту.
2. Какое предприятие питания характеризуется: широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха:
  - А) кафе;
  - Б) ресторан;
  - В) бар;
  - Г) столовая.
3. Определением какого вида обслуживания является - клиент сам может выбрать понравившееся закуска и блюда из числа представленных на специально устроенном буфете (столе, линии раздачи), положить их на тарелку в нужном количестве и принести на свой столик:
  - А) Шведский стол;
  - Б) Линия раздачи;
  - В) «табль д от»;
  - Г) a la carte.
4. Какой вид завтрака включает в себя сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц, рыбными блюдами, блюдами из злаковых:
  - А) Английский завтрак;
  - Б) Американский завтрак;
  - В) Расширенный завтрак;
  - Г) Континентальный завтрак.
5. Континентальный завтрак это?
  - А) завтрак туриста;
  - Б) завтрак бизнесмена;
  - В) завтрак школьника.
6. Как понять официанту, что гость закончил есть?
  - А) приборы сложены на тарелке крестом, при этом ручка ножа указывает на четыре часа, а ручка вилки-на восемь часов;
  - Б) оба прибора лежат ручками на столе, а другими концами на тарелке;
  - В) оба прибора лежат на тарелке параллельно друг другу, показывая ручками на пять часов.
7. Путешествия организованных групп туристов при наличии путёвок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств называется:
  - А) экскурсионными поездками;
  - Б) путешествие выходного дня;
  - В) транспортным путешествием.
8. Выберите ряд основных признаков классификации транспортного путешествия:
  - А) по возрастным категориям;
  - Б) типу маршрута;
  - В) хозяйственной деятельности;
  - В) виду используемого транспорта;
  - Г) построению трассы маршрута;
  - Д) покрытию дорог;
  - Е) сезонности.
9. Техничко-экономические особенности железнодорожного транспорта:
  - А) возможность массовых перевозок пассажиров с большой скоростью;

- Б) высокая маневренность и подвижность;
  - В) трудоёмкость и металлоёмкость отрасли;
  - Г) регулярность перевозок, независимо от различных условий;
10. К недостаткам автотранспорта можно отнести:
- А) высокая себестоимость перевозок;
  - Б) высокий уровень загрязнения окружающей среды;
  - В) меньшие капиталовложения в строительство автодорог при малых потоках грузов и пассажиров;
  - Г) большие металлоёмкость и энергоёмкость.

## 5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства.	Чтение обязательной и дополнительной литературы Проработка лекций
2	Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
3	Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
4	Санитарно-гигиенические требования к предприятиям сервиса.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
5	Организация сервисного обслуживания в коллективных средствах размещения.	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
6	Особенности сервисного обслуживания различных категорий потребителей	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
7	Организация сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
8	Организация сервисного обслуживания на транспорте	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
9	Организация сервисного обслуживания совещаний, выставок, конференций	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
10	Организация обслуживания в санаторно-курортных предприятиях	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы
11	Организация обслуживания в индустрии гостеприимства	Проработка лекций Чтение обязательной и дополнительной литературы

12	Консультация перед зачетом	Самостоятельное изучение заданного материала
13	Зачет	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Зачет проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерные вопросы к зачету

1. Сервисные предприятия как участники рынка услуг.
2. Организация сервисного обслуживания в коллективных средствах размещения.
3. Организация сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания.
4. Организация сервисного обслуживания на транспорте.
5. Организация сервисного обслуживания совещаний, выставок, конференций.
6. Организация обслуживания в санаторно-курортных предприятиях.
7. Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма.
9. Санитарно-гигиенические требования к предприятиям сервиса.
10. Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии.

### 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-2: способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности	Собеседование, задания для анализа и проектирования, тестирование, кейсы, проектная работа, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия вопроса в заданиях; знание основных функций управления туристской деятельностью Шкала оценивания согласно п.4.29

				«Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ»
2.	ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Собеседование, задания для анализа и проектирования, тестирование, кейсы, проектная работа, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор лексических средств; грамотность письменной речи полнота раскрытия вопроса в заданиях; знание задач профессиональной деятельности персонала туристского предприятия. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ»

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - Москва: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/554704> (дата обращения: 18.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/478441> (дата обращения: 18.05.2020). – Режим доступа: по подписке.)

2. Вахед, Э. А. М. Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие / Абдель Э. А. М. Вахед, Р. Г. Мударисов. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-7882-2443-5. — Текст: электронный. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100647.html> (дата обращения: 18.05.2020).

3. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-

16-006293-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/854398> (дата обращения: 18.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

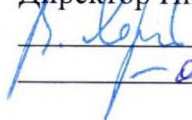
### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле

 В.Ю. Хорошавин  
\_\_\_\_\_ 2020 г.

**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**(6 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
очная форма обучения

Лось М.А. Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (6 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (6 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

Рабочая программа дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» содержит 5 тематических модулей и включает следующие разделы:

- Модуль 1. Введение в индустрию гостеприимства, 3 семестр.
- Модуль 2. Сервисология и сервисная деятельность, 4 семестр.
- Модуль 3. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства, 5 семестр.
- Модуль 4. Информационные технологии в сервисе и туризме 6 семестр.
- Модуль 5. Проектирование сервисных услуг, 7 семестр.

#### **Модуль 4. Информационные технологии в сервисе и туризме, 6 семестр**

##### **1. Пояснительная записка**

Актуальность модуля заключается в необходимости наличия у студентов знаний и навыков для применения современных информационных технологий при организации работы туристских предприятий и оценки их эффективности.

Целью модуля является получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков в сфере информационных технологий, применяемых в сервисе и туризме.

Основными задачами модуля являются:

- изучение информационных технологий, используемых в сфере сервиса и туризма;
- рассмотрение основных технических средств, применяемых на предприятиях сервиса и туризма, их эксплуатационных характеристик, критериев выбора, оценки эффективности, требований к оснащению офисов и предприятий сервиса и туризма;
- изучение основ работы с геоинформационными системами (ГИС), их аналитическими и графическими возможностями, работы с пространственным анализом, моделированием и картографированием.

##### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Информационные технологии в сервисе и туризме» является частью дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

##### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-1 - способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.	Знает: информационные технологии и ресурсы, применяемые на предприятиях сервиса и туризма; технические средства и программное обеспечение, используемое в профессиональной сфере; геоинформационные технологии и перспективы их использования в сервисе и туризме.



	Умеет: применять информационные технологии, интернет-ресурсы и геоинформационные технологии в профессиональной деятельности; использовать технические средства предприятий сервиса и туризма.
--	---

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			6
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	4	4
	<b>час</b>	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		0	0
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		48	48
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Зачет	Зачет

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности. Система оценивания разработана таким образом, что максимально студент может набрать в течение семестра 100 баллов. В случае, если студент набирает 61 балл, он получает зачет. Студенты, набравшие менее 61 балла, сдают зачет устно в форме собеседования по вопросам к зачету.

## 4. Содержание модуля

### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				Иные виды контактной работы
		Виды аудиторной работы (академические часы)				
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные/практические занятия по подгруппам	

1	2	3	4	5	6	7
1.	Информационные технологии сервиса и туризма	28	4	0	12	0
2.	Технические средства предприятий сервиса и туризма	28	4	0	12	0
3.	Введение в ГИС	28	2	0	6	
4.	Модели пространственных данных. История и классификация ГИС	28	2	0	6	
5.	Основные методические аспекты работы с ГИС	28	4	0	12	
6.	Консультация перед зачетом	2	0	0	0	2
7.	Зачет	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	144	16	0	48	4

## 4.2. Содержание модуля по темам

### Тема 1. «Информационные технологии сервиса и туризма»

Мобильные приложения как инструмент бизнеса. Революция приложений. Сервисы эпохи смартфонов. Магазины приложений. Цели создания приложений. Этапы разработки. Способы монетизации мобильных приложений. Бесплатные приложения. Бесплатные приложения с рекламой. Платные приложения. Условно бесплатные приложения. Поиск и выбор идеи. Автоматизация бизнес-процессов. Создание команды. Разработка дизайна. Возможности и технологии мобильных приложений. Целевая аудитория. Разработка мобильного приложения. Найминг, прототип, дизайн, программирование, тестирование, аудит и безопасность, маркетинг, аналитика. Информационные технологии туристских фирм. Компьютерные программы для турагентов и туроператоров. Программный комплекс «САМО-тур».

### Лабораторная работа №1

#### «Информационные технологии сервиса и туризма»

##### 1. Поиск идеи. Поиск целевой аудитории.

Задание: Напишите историю вашего проекта, как это делают в крупнейшем интернет-сервисе по продаже товаров Amazon — то есть, как если бы приложение существовало на самом деле. Составляя анонс приложения, вы сможете описать проблему, которую оно будет решать, а также своего пользователя. Такой метод позволит вам лучше сформулировать задачи и функции своего продукта.

##### 2. «Исследование проблемы»

Задание: составить план анализа рынка. Сформулируйте основные задачи исследования. Разделите исследование на 2 этапа: анализ открытых данных и опросы и интервью. Определите 10 источников из интернета, составьте опрос, который проведете удобным для вас способом и выберите 5 человек для глубинных интервью. Составьте график исследования. Разбейте его на временные интервалы, например по дням. На самом графике разместите свои источники. Соберите самые важные данные в одном документе и тезисно опишите, как именно они подтверждают вашу гипотезу.

##### 3. «Создание прототипа»

Задание 1: Нарисуйте от руки 5 вариантов того, как может выглядеть главный экран и систему экранов, по которой будет перемещаться пользователь в вашем приложении. Приступайте к отрисовке экрана в программе Keynote, Sketch, GIMP или Photoshop. Протестируйте результат на аудитории.

Задание 2: Создайте презентацию вашего приложения в формате заявки для краудфандинговой платформы. Расскажите, какую задачу и для какой аудитории решает ваш продукт, покажите, как он выглядит, и опубликуйте отзывы тестировщиков.

#### **4. «Работа с программным комплексом «САМО-тур»»**

Обучение основам работы в программном комплексе «САМО-тур».

### **Тема 2. «Технические средства предприятий сервиса и туризма»**

Виды и структурные схемы технологических процессов, осуществляемых на предприятиях сервиса и туризма. Технические средства офисов предприятий: виды, назначение, принцип действия, характеристики, достоинства и недостатки, планировочные схемы размещения офисной техники и оборудования (ксероксов, компьютеров, факсов, телефонов др.). Требования к офисному оборудованию. Виды печатающих устройств и их характеристики. Виды множительной техники, принципы их действия. Требования к организации, обустройству и техническому оснащению офисов предприятий сервиса и туризма.

#### **Лабораторная работа №2**

##### **«Технические средства предприятий сервиса и туризма»**

Работа с программным комплексом R-keeper:

1. Кассовый учет.
2. Работа персонала в зале.
3. Работа с кухней.
4. Складской учет.
5. Управление бизнесом и аналитика.

### **Тема 3. «Введение в ГИС»**

Определение, назначение, функции и структура ГИС. Карты и ГИС. Пространственный объект как цифровое представление (цифровая модель) объекта реальности. Позиционная и семантическая составляющая пространственных данных. Функции ГИС.

#### **Лабораторная работа №3**

##### **«Введение в ГИС»**

- 1) Знакомство с основными понятиями ГИС.
- 2) Знакомство с интерфейсом ArcGIS.
- 3) Просмотр информации в разных окнах.
- 4) Управление слоями.
- 5) Принципы редактирования информации.

### **Тема 4. «Модели пространственных данных. История и классификация ГИС»**

Векторная, векторно-топологическая, растровая. Элементы векторной топологической модели (узел, дуга, линейный сегмент и др.). Организация и форматы данных (растровый, векторный). Понятие слоя. История ГИС. Классификация ГИС. Классификация по различным направлениям.

#### **Лабораторная работа №4**

##### **«Модели пространственных данных»**

- 1) Пространственная привязка растровых данных разными методами.
- 2) Выполнение оцифровки в ArcGIS.
- 3) Редактирование пространственных и атрибутивных данных.

### **Тема 5. «Основные методические аспекты работы с ГИС»**

Ввод данных. Пространственная привязка данных. Проецирование. Технологии ввода графической пространственно определенной информации. Импорт готовых цифровых данных, форматы экспорта/импорта. Преобразование форматов данных. Редактирование. Оцифровка. Топология карты. Редактирование с помощью изменяемого объекта. Операции с атрибутами. Тематическое картографирование. Запросы. Картометрические функции. Выбор объектов на основе значений атрибутов. Выбор объектов на основе пространственных отношений. Использование стандартных функций и операторов в запросах. Тематическое картографирование. Построение поверхностей. Пространственный анализ. Подготовка карты к печати.

### **Лабораторная работа №5**

#### **«Основные методические аспекты работы с ГИС»**

- 1) Создание тематических карт.
- 2) Запросы к базе данных.
- 3) Оформление карты.

### **5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1.	Информационные технологии сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
2.	Технические средства предприятий сервиса и туризма	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
3.	Введение в ГИС	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
4.	Модели пространственных данных. История и классификация ГИС	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
5.	Основные методические аспекты работы с ГИС	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
6.	Консультация перед зачетом	Самостоятельное изучение заданного материала
7.	Зачет	Самостоятельное изучение заданного материала

### **6. Промежуточная аттестация по модулю**

#### **6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю**

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Что такое интернет вещи?
2. Как вы собирали информацию о наличие проблемы, которое решает ваше приложение, о актуальности вашего приложения и т.п.? (источники в интернете, полевые наблюдения, опросы и интервью, менторы, личный опыт)

3. Что такое прототип приложения? Зачем нужно прототипирование?
4. Расскажите этапы прототипирования.
5. Что такое навигация, какие типы навигации вы знаете?
6. Какие сервисы и приложения для прототипирования вы знаете (сервисы для создания прототипов средней, низкой и высокой точности? Каким сервисом пользовались вы?
7. Что такое хакатоны? Где они проводятся в России?
8. Что такое акселераторы? Где они проводятся в России?
9. Что такое интерфейс?
10. Что такое компании - единороги? Расскажите про любых 5 компаний-единорогов.
11. Расскажите про 10 принципов дизайна Дитера Рамса.
12. Расскажите про этапы эволюции дизайна мобильных приложений (Скевоморфизм, плоский дизайн, интерфейсы будущего)?
13. Что такое гайдлайн?
14. Что такое паттерн? Откуда он берётся?
15. Что такое мокап? Какой программой для создания мокапа вы пользовались?
16. На чём зарабатывает приложение? Как вы можете заработать на вашем приложении?
17. Как загрузить ваше приложение в магазин App Store или Google Play?
18. По какой причине Apple может отказать вам в регистрации приложения? (назовите 10 причин).
19. Основы работы с программным комплексом «САМО-тур»
20. Определение, назначение, функции и структура ГИС. Карты и ГИС.
21. Пространственный объект как цифровое представление (цифровая модель) объекта реальности.
22. Позиционная и семантическая составляющая пространственных данных. Функции ГИС.
23. Векторная, векторно-топологическая, растровая модель. Элементы векторной топологической модели (узел, дуга, линейный сегмент и др.).
24. Организация и форматы данных (растровый, векторный). Понятие слоя.
25. История ГИС. Классификация ГИС. Классификация по различным направлениям.
26. Ввод данных. Пространственная привязка данных. Проецирование.
27. Технологии ввода графической пространственной определенной информации.
28. Импорт готовых цифровых данных, форматы экспорта/импорта.
29. Преобразование форматов данных. Редактирование. Оцифровка.
30. Топология карты. Редактирование с помощью изменяемого объекта.
31. Операции с атрибутами.
32. Тематическое картографирование.
33. Запросы. Картометрические функции.
34. Выбор объектов на основе значений атрибутов. Выбор объектов на основе пространственных отношений.
35. Использование стандартных функций и операторов в запросах.
36. Тематическое картографирование. Построение поверхностей.
37. Пространственный анализ. Подготовка карты к печати.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-1 - Способен	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических	Задания для лабораторных	Правильность выполнения

	<p>применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.</p>	<p>новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности. ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.</p>	<p>работ, итоговое собеседование.</p>	<p>заданий, качество проработки заданий; способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».</p>
--	--	---	---------------------------------------	--

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1 Основная литература:

1. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие / С. П. Есаулова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-4486-0640-3. — Текст электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80359.html> дата обращения: 16.05.2020)

### 7.2 Дополнительная литература:

1. Введение в геоинформационные системы: учеб. пособие / Я.Ю. Блиновская, Д.С. Задоя. — 2-е изд. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 112 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1029281> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Семенчук В. Мобильное приложение как инструмент бизнеса. – М.: Альпина Паблишер, 2017.- 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1002640> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.3 Интернет-ресурсы:

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»

7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS

8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

**7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

**8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams, ArcGIS.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager, QGIS.

**9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института наук о Земле  
В.Ю. Хорошавин

2020 г.



**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**(7 семестр)**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): технологии организации туристской деятельности  
очная форма обучения



Лось М.А. Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (7 семестр). Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: технологии организации туристской деятельности, форма обучения очная, Тюмень, 2020.

Рабочая программа дисциплины (модуля) опубликована на сайте ТюмГУ: Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства (7 семестр) [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

Рабочая программа дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» содержит 5 тематических модулей и включает следующие разделы:

- Модуль 1. Введение в индустрию гостеприимства, 3 семестр.
- Модуль 2. Сервисология и сервисная деятельность, 4 семестр.
- Модуль 3. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства, 5 семестр.
- Модуль 4. Информационные технологии в сервисе и туризме 6 семестр.
- Модуль 5. Проектирование сервисных услуг, 7 семестр.

### **Модуль 5. Проектирование сервисных услуг, 7 семестр**

#### **1. Пояснительная записка**

Программа модуля направлена на формирование знаний, навыков и умений в области проектирования сервисных услуг в соответствии с требованиями современной рыночной экономики. Актуальность модуля заключается в необходимости наличия у студентов комплексных знаний и навыков технологии проектирования процесса оказания сервисных услуг в соответствии с требованиями современной рыночной экономики.

Цель изучения модуля – получение знаний и практических навыков по технологии проектирования процесса оказания услуг и реализации создаваемого продукта.

Основными задачами модуля является:

- сформировать знания в области проектирования сервисных услуг;
- познакомить с технологией разработки сервисных услуг;
- закрепить умения и навыки по оценке качества сервисного обслуживания потребителей.

#### **1.1. Место модуля в структуре образовательной программы**

Модуль «Проектирование сервисных услуг» является частью дисциплины «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства», входящей в блок Б1 Дисциплины (модули), Обязательная часть.

Дисциплина «Технологии сервисного обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства» предполагает наличие у студентов комплексных знаний в профессиональной сфере, и формирует знания и умения необходимые для изучения профессиональных дисциплин, выполнения научно-проектных и практических работ, прохождения практик и написания рефератов.

#### **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данного модуля**

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Компонент (знаниевый/функциональный)
ОПК-3: способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: технологии разработки сервисных услуг; технологию организации сервисного обслуживания на предприятии, методы оценки качества сервисного обслуживания потребителей.
	Умеет: проектировать новую услугу с учетом изменения спроса потребителей, планировать процесс ее внедрения в практику предприятия, обосновывать ее экономическую эффективность, разрабатывать качественные

	и количественные показатели оценки качества ее предоставления.
ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Знать: технологии обслуживания на предприятиях туристской индустрии, обязанности исполнителей в процессе предоставления услуг и организации туристской деятельности.
	Уметь: разрабатывать технологии обслуживания, организовывать работу исполнителей по предоставлению услуг на предприятиях туристской индустрии

## 2. Структура и трудоемкость модуля

Таблица 1

Вид учебной работы		Всего часов	Часов в семестре
			7
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>зач. ед.</b>	4	4
	<b>час</b>	144	144
Из них:			
<b>Часы аудиторной работы (всего):</b>		64	64
Лекции		16	16
Практические занятия		48	48
Лабораторные / практические занятия по подгруппам		0	0
<b>Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося</b>		80	80
Вид промежуточной аттестации (зачет, диф. зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

## 3. Система оценивания

По модулю принята 100 балльная шкала оценивания. Итоговая оценка выставляется при суммировании всех полученных баллов в семестре. При установлении диапазона баллов по формам текущего контроля учтена степень сложности, трудоемкости, интеллектуальных затрат при выполнении заданий и отдельных видов учебной деятельности.

Шкала оценивания согласно п. 4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ».

Перевод результатов 100-балльной системы оценивания в экзаменационную оценку:

100-91 баллов - оценка "отлично";

90-76 баллов - оценка "хорошо";

75-61 баллов - оценка "удовлетворительно";

60-0 баллов - оценка "неудовлетворительно" (необходимо сдать экзамен).

Экзамен проводится в устной форме, с использованием билетов, в билете – 2 вопроса.

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим понимание сути экзаменационных вопросов, но не полно раскрывшим их содержание.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме не менее ½ части необходимого уровня отличной оценки. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, не способным применить формулы и графические иллюстрации при ответе на экзаменационные вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для устранения данных упущений под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студентам, продемонстрировавшим непонимание сути экзаменационных вопросов, обнаружившим значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 4. Содержание модуля

##### 4.1. Тематический план модуля

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем модуля, час.				
		Виды аудиторной работы (академические часы)				Иные виды контак тной работ ы
		Всего	Лекции	Практи ческие занятия	Лаборат орные/ практич еские занятия по подгруп пам	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Услуга как результат сервисного обслуживания. Рынок услуг	18	2	6	0	0
2.	Нормативно-правовое регулирование разработки сервисных услуг	18	2	6	0	0
3.	Факторы и принципы разработки сервисных услуг	18	2	6	0	0
4.	Подходы к разработке сервисных услуг	18	2	6	0	0
5.	Процесс разработки сервисных услуг	18	2	6	0	0
6.	Технологии сервисного обслуживания потребителей услуги	18	2	6	0	0
7.	Нормирование и контроль качества предоставления услуги	16	2	6	0	0
8.	Экономическое обоснование разработанной услуги	16	2	6	0	0

9.	Консультация перед экзаменом	2	0	0	0	2
	Экзамен	2	0	0	0	2
	Итого (часов)	144	16	48	0	4

## 4.2. Содержание модуля по темам

### Тема 1. «Услуга как результат сервисного обслуживания. Рынок услуг»

Сервис, сервисное обслуживание, услуга: соотношение понятий. Свойства услуг. Классификации услуг. Рынок услуг: понятие, сущность. Факторы развития. Спрос и предложение. Сегментация рынка услуг. Сервисные предприятия как участники рынка услуг. Регулирование рынка сервисных услуг. Конкуренция.

#### Практическое занятие №1

##### «Услуга как результат сервисного обслуживания. Рынок услуг»

Обсуждение вопросов:

- 1) Сервис, сервисное обслуживание, услуга: соотношение понятий.
- 2) Свойства услуг.
- 3) Классификации услуг.
- 4) Рынок услуг: понятие, сущность.
- 5) Факторы развития. Спрос и предложение.
- 6) Сегментация рынка услуг.
- 7) Сервисные предприятия как участники рынка услуг.
- 8) Регулирование рынка сервисных услуг. Конкуренция.

### Тема 2. «Нормативно-правовое регулирование разработки сервисных услуг»

Федеральные, региональные и внутренние нормативно-правовые акты и стандарты. Стандартизация и сертификация услуг

#### Практическое занятие №2

##### «Нормативно-правовое регулирование разработки сервисных услуг»

Обсуждение вопросов:

- 1) Федеральные, региональные и внутренние нормативно-правовые акты и стандарты.
- 2) Стандартизация и сертификация услуг

Защита реферата по теме.

1. Нормативно-правовая основа деятельности сервисного предприятия.

### Тема 3. «Факторы и принципы разработки сервисных услуг»

Формирование потребительских предпочтений как результат социально-экономического развития страны. Жизненные циклы потребительских предпочтений. Глобализация. Технический и технологический прогресс. Франчайзинг. Принципы разработки новых услуг.

#### Практическое занятие №3

##### «Факторы и принципы разработки сервисных услуг»

Обсуждение вопросов:

- 1) Формирование потребительских предпочтений как результат социально-экономического развития страны;
- 2) Жизненные циклы потребительских предпочтений;
- 3) Глобализация. Технический и технологический прогресс;
- 4) Франчайзинг;

5) Принципы разработки новых услуг.

Защита рефератов по темам:

1. Анализ состояния рынка сервисных услуг
2. SWOT-анализ предприятия

#### **Тема 4. «Подходы к разработке сервисных услуг»**

Традиционный подход. Комплексный подход. Методы отказоустойчивости. Диаграммное проектирование. Метод точек соприкосновения. Методы потребительского сценария.

#### **Практическое занятие №4**

##### **«Подходы к разработке сервисных услуг»**

Обсуждение вопросов:

- 1) Традиционный подход.
- 2) Комплексный подход.
- 3) Методы отказоустойчивости.
- 4) Диаграммное проектирование.
- 5) Метод точек соприкосновения.
- 6) Методы потребительского сценария.

Защита рефератов по темам:

1. Технология оказания услуг
2. Квалификационные требования к персоналу предприятия

#### **Тема 5. «Процесс разработки сервисных услуг»**

Модель Шуинга-Джонсона. Этапы процесса разработки сервисных услуг: направление, разработка, испытание, освоение рынка.

#### **Практическое занятие №5**

##### **«Процесс разработки сервисных услуг»**

Обсуждение вопросов:

- 1) Модель Шуинга-Джонсона.
- 2) Этапы процесса разработки сервисных услуг: направление, разработка, испытание, освоение рынка.

Защита рефератов по темам:

1. Стандарты предоставления услуг
2. Экономическое обоснование сервисных услуг

#### **Тема 6. «Технологии сервисного обслуживания потребителей услуги»**

Алгоритм оказания услуги. Участники процесса оказания услуги. Основные и дополнительные услуги. Нормативно-правовое регулирование предоставляемых услуг. Индивидуализация подхода сервисного обслуживания.

#### **Практическое занятие №6**

##### **«Технологии сервисного обслуживания потребителей услуги»**

Обсуждение вопросов:

- 1) Алгоритм оказания услуги.
- 2) Участники процесса оказания услуги.
- 3) Основные и дополнительные услуги.
- 4) Нормативно-правовое регулирование предоставляемых услуг.
- 5) Индивидуализация подхода сервисного обслуживания.

Защита проектов.

**Тема 7. «Нормирование и контроль качества предоставления услуги»**  
 Стандарты обслуживания. Модель качества услуги. Показатели качества услуги.  
 Оценка качества предоставляемых услуг.

**Практическое занятие №7**

**«Нормирование и контроль качества предоставления услуги»**

Обсуждение вопросов:

- 1) Стандарты обслуживания.
- 2) Модель качества услуги.
- 3) Показатели качества услуги.
- 4) Оценка качества предоставляемых услуг.

Защита проектов.

**Тема 8. «Экономическое обоснование разработанной услуги»**

Анализ ресурсов предприятия. Анализ рыночных возможностей. Производственный план. План по персоналу. План продаж. Финансовый план. Риски и управление рисками.

**Практическое занятие №8**

**«Экономическое обоснование разработанной услуги»**

Обсуждение вопросов:

- 1) Анализ ресурсов предприятия.
- 2) Анализ рыночных возможностей.
- 3) Производственный план.
- 4) План по персоналу.
- 5) План продаж.
- 6) Финансовый план.
- 7) Риски и управление рисками.

Защита проектов.

**5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 3

№ Темы	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1.	Услуга как результат сервисного обслуживания. Рынок услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
2.	Нормативно-правовое регулирование разработки сервисных услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
3.	Факторы и принципы разработки сервисных услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
4.	Подходы к разработке сервисных услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
5.	Процесс разработки сервисных услуг	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций

6.	Технологии сервисного обслуживания потребителей услуги	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
7.	Нормирование и контроль качества предоставления услуги	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
8.	Экономическое обоснование разработанной услуги	Чтение обязательной и дополнительной литературы. Проработка лекций
9.	Консультация перед экзаменом	Самостоятельное изучение заданного материала
10.	Экзамен	Самостоятельное изучение заданного материала

## 6. Промежуточная аттестация по модулю

### 6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по модулю

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Сервис, сервисное обслуживание, услуга: соотношение понятий.
2. Свойства услуг.
3. Классификации услуг.
4. Рынок услуг: понятие, сущность.
5. Факторы развития. Спрос и предложение.
6. Сегментация рынка услуг.
7. Сервисные предприятия как участники рынка услуг.
8. Регулирование рынка сервисных услуг. Конкуренция.
9. Федеральные, региональные и внутренние нормативно-правовые акты и стандарты.
10. Стандартизация и сертификация услуг.
11. Формирование потребительских предпочтений как результат социально-экономического развития страны.
12. Жизненные циклы потребительских предпочтений.
13. Глобализация. Технический и технологический прогресс.
14. Франчайзинг.
15. Принципы разработки новых услуг.
16. Традиционный подход.
17. Комплексный подход.
18. Методы отказоустойчивости.
19. Диаграммное проектирование.
20. Метод точек соприкосновения.
21. Методы потребительского сценария.
22. Модель Шуинга-Джонсона.
23. Этапы процесса разработки сервисных услуг: направление, разработка, испытание, освоение рынка.
24. Алгоритм оказания услуги.
25. Участники процесса оказания услуги.
26. Основные и дополнительные услуги.
27. Нормативно-правовое регулирование предоставляемых услуг.
28. Индивидуализация подхода сервисного обслуживания.
29. Стандарты обслуживания.
30. Модель качества услуги.
31. Показатели качества услуги.



32. Оценка качества предоставляемых услуг.
33. Анализ ресурсов предприятия.
34. Анализ рыночных возможностей.
35. Производственный план.
36. План по персоналу.
37. План продаж.
38. Финансовый план.
39. Риски и управление рисками.

## 6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

**Карта критериев оценивания компетенций**

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Собеседование, реферат, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; глубина проработки информации; актуальность проекта, его обоснование и правильность экономических расчетов. способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в туризме. Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ»

2.	ПК-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Собеседование, реферат, проект, итоговое собеседование.	Полнота ответов, связность устной речи; глубина проработки информации; актуальность проекта, его обоснование и правильность экономических расчетов. способность организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности Шкала оценивания согласно п.4.29 «Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГАОУ ВО ТюмГУ»
----	--	--	---	---

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

### 7.1. Основная литература:

1. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415409> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/554704> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **7.3 Интернет-ресурсы:**

1. <http://e.lanbook.com> – Издательство «ЛАНЬ»
2. <http://znanium.com> – Электронно-библиотечная система «znanium.com»
3. <http://virtuallib.intuit.ru> – Виртуальная библиотека «ИНТУИТ»
4. <https://icdlib.nspu.ru/> – МЭБ – межвузовская электронная библиотека
5. <http://cyberleninka.ru/> – Научная библиотека открытого доступа КиберЛенинка
6. <https://urait.ru/> – Издательство «Юрайт»
7. <http://www.iprbookshop.ru/> – ЭБС IPR BOOKS
8. <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

ПНБ «Консультант+», «Гарант».

### **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по модулю:**

Лицензионное ПО: Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Свободно распространяемое ПО: FAR Manager.

### **9. Технические средства и материально-техническое обеспечение модуля:**

Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, оснащенные компьютером и видеосистемой для демонстрации учебных материалов.