Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.5.2 Основы индустрии туризма

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

д.э.н., профессор кафедры сервиса Г.М. Дехтярь

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Основы индустрии туризма» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ПК-10.1	готовность к изучению основных понятий, нормативных документов в области стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия; овладению методами стандартизации, подтверждения соответствия; приобретению знаний по оценке безопасности и качества оказываемых услуг, навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях; формированию представлений о месте и роли туризма и общем ряду социально-культурного сервиса; менеджменте, психологии работы с клиентом и партнером, организации международной туристской деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-40.060 В Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации	ПК-10.2	**на уровне знаний:** методики и технологии оказания туристских услуг; **на уровне умений:** взаимодействовать с поставщиками туристских услуг; **на уровне навыков:** своевременно распознавать проблемы, связанные с поиском средств повышения качества туристского продукта.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.	
	Всего	Семестр
		7
Контактная работа обучающихся с	***54***	***54***

преподавателем, в том числе:			
лекционного типа (Л)		***18***	***18***
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***36***	***36***
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***126***	***126***
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***	***экзамен***
	час.	***36***	***36***
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***216/6***	***216/6***

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.5.2 «Основы индустрии туризма» осваивается в 7 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 6 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области сущности и значения исследований потребителей с учетом их национально-региональных и демографических особенностей, а также на приобретенные ранее умения и навыки, полученные при изучении дисциплин обязательной части.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.Б.14 «Сервисная деятельность».

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем**	**Объем дисциплины, час.**					**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**		
1	Теоретические основы организации деятельности предприятия туриндустрии.	44	4		8	32	
2	Организация обслуживания клиентов на предприятиях туриндустрии.	48	6		10	32	Э
3	Профессионально-личностные и деловые качества менеджера предприятия индустрии туризма.	44	4		8	32	КС
4	Международное сотрудничество в области индустрии туризма.	44	4		10	30	КР
Промежуточная аттестация		36					Экзамен
	Всего:	**216**	**18**		**36**	**126**	

Примечание:
** - формы текущего контроля: круглый стол (КС), эссе (Э), контрольная работа (КР).*

Содержание дисциплины

№ п/п	**Наименование тем**	**Содержание тем (разделов)**

	(разделов)	
1	Теоретические основы организации деятельности предприятия туриндустрии.	Туризм: история, развитие, основные категории, термины и определения. Организационно-правовые основы туристского предприятия. Особенности управления предприятием индустрии туризма.
2	Организация обслуживания клиентов на предприятиях туриндустрии.	Организация туристских путешествий. Технология предреализационных процессов в сфере индустрии туризма.
3	Профессионально-личностные и деловые качества менеджера предприятия индустрии туризма.	Менеджер индустрии туризма – личностные, профессиональные и деловые качества. Специфика работы менеджера в сфере туриндустрии. Особенности работы с клиентом и партнером на предприятии индустрии туризма.
4	Международное сотрудничество в области индустрии туризма.	Международные туристские организации и международное сотрудничество в области индустрии туризма.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
- эссе;
- круглый стол;
- контрольная работа.

4.1.2. Экзамен проводится в письменной форме с применением метода опроса и выполнением практических заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы эссе

1. Маркетинг при разработке туристских путешествий.
2. Этапы разработки туристского путешествия.
3. Организация туристского путешествия.
4. Менеджер и правила внутреннего распорядка.
5. Типы клиентов и классификации.
6. Различия в работе коллектива и команды.
7. Обязанности и ответственность менеджера турфирмы.
8. Типы клиентов и классификации.
9. Классификация туризма по форме участия и возрасту (на примере……).

10. Что такое туристский поток? Примеры мировых потоков.
11. Понятие активного и пассивного туризма. Туристский баланс.
12. Примеры международных туристских организаций.
13. История развития туризма в России.

Тема круглого стола

Адаптация начинающего менеджера на новом месте работы (рассмотреть вопросы: типы клиентов и их классификация; возможные возражения клиента и методы работы с ними; потенциальный клиент – проблемы поиска; внешнее впечатление в межличностных контактах. Рассмотреть этапы туристского путешествия и разработать маршрут путешествия для гипотетического клиента.)

Вопросы к контрольной работе

1. Основные международные туристские организации: характеристика, направления деятельности, задачи.
2. Международное сотрудничество в сфере туризма: цели, формы. Охарактеризовать сотрудничество на двусторонней и многосторонней основе.
3. Рассмотреть основные международные и региональные туристские организации (на примерах).
4. Цели и задачи сотрудничества в области туризма.
5. Перспективы развития международного сотрудничества в области туризма.
6. Международное регулирование туристской деятельности.
7. Международный опыт публичного управления в сфере туризма.
8. Общая характеристика стандартизации и классификации объектов туристской индустрии.
9. Туристско-рекреационные особые экономические зоны.
10. Основные направления и перспективы развития международного туризма.
11. Международные классификации средств размещения, перевозчиков, целей путешествия и др.
12. Современные тенденции развития туризма в регионах мира.
13. Процесс глобализации на международном туристском рынке и основные тенденции его развития.
14. Международное сотрудничество в области туризма.
15. Место России на международном туристском рынке.
16. Международная туристская безопасность: понятие и основные аспекты.
17. Туризм как культурное и экологическое явление современного мира.
18. Программы продвижения национального туристского продукта в зарубежных странах.
19. Вопросы страхования в международном туризме.
20. Информационные технологии в международном туризме (компьютерные системы бронирования, Интернет-технологии).

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-10	готовность к	ПК-10.1	Готовность к изучению основных

	проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса		понятий, нормативных документов в области стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия; овладению методами стандартизации, подтверждения соответствия; приобретению знаний по оценке безопасности и качества оказываемых услуг, навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях; формированию представлений о месте и роли туризма и общем ряду социально-культурного сервиса; менеджменте, психологии работы с клиентом и партнером, организации международной туристской деятельности

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-10.1	Использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; разрабатывает нормативные документы; оформляет документы для целей подтверждения соответствия; определяет безопасность социально-культурных услуг, выявляет параметры качества социально-культурной услуги; оценивает объем проверки при сертификации, классификации и инспекционному контролю организации; составляет или вводит коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; оценивает роль и значение государственного контроля в сфере туризма; своевременно распознает	Применены нормативно-правовые документы в сфере контроля качества социально-культурных услуг; осуществлен контроль качества социально-культурных услуг; выявлены элементы стандарта организации; составлены или введены коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; использована методика и технология оказания туристских услуг; использованы навыки взаимодействия с поставщиками туристских услуг; применена информация о механизмах международного сотрудничества в области туризма; использованы психологические приемы работы с клиентами и партнерами

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	проблемы, связанные с поиском средств повышения качества туристского продукта	

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

1. Предмет, цель и задачи дисциплины.
2. Понятие туристского бизнеса. Его значение в экономике страны.
3. Понятие туристской индустрии.
4. Перспективы развития мирового туризма.
5. Классификация туризма.
6. Факторы развития туризма.
7. История развития туризма.
8. Государственное регулирование туристской деятельности в России: цели, методы, принципы.
9. Государственные органы по регулированию туризма в России.
10. Нормативно-правовая база туристской деятельности.
11. Состояние туристского бизнеса в России.
12. Основные направления развития туризма в России.
13. Общественные организации по туризму.
14. Выбор организационно-правовых форм деятельности турпредприятия.
15. Основные факторы, определяющие выбор организационно-правовой выбор организационно-правовой формы деятельности туристского предприятия.
16. Организационный аспект создания турфирмы.
17. Этапы создания турфирмы.
18. Особенности управления индустрией туризма.
19. Особенности туристских услуг.
20. Три «Н» туристских услуг: неосязаемость, неразрывность производства и потребления, несохраняемость.
21. Виды турпредприятий.
22. Туроператоры и турагенты. Их функции, задачи и отличительные особенности.
23. Технология формирования туров.
24. Технология доставки турпродукта к потребителю.
25. Содержание процесса обслуживания клиентов и продажи туристского продукта.
26. Методы продажи.
27. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.
28. Организация расчетов с клиентами.
29. Технология продвижения турпродукта и стимулирования продаж.
30. Реклама и ПР в работе предприятий туриндустрии.
31. Информационные технологии в туризме.
32. Социально-психологические особенности туристской деятельности.
33. Международное регулирование туристско-экскурсионной деятельности.
34. Международные акты, регулирующие туристскую деятельность.
35. Международные организации в области туризма.
36. Всемирная туристская организация (ВТО). Ее роль и значение в развитии международного сотрудничества в области туризма.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если: - использована методика и технология оказания туристских услуг; - использованы навыки взаимодействия с поставщиками туристских услуг; - применена информация о механизмах международного сотрудничества в области туризма; - использованы психологические приемы работы с клиентами и партнерами.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - демонстрирует знание основ организации деятельности предприятия туриндустрии, усвоил организацию обслуживания клиентов на предприятиях туриндустрии, при ответе на экзаменационный билет демонстрирует понятие активного и пассивного туризма, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: - имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ; - имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией туристского бизнеса в ограниченном объеме, не понимает системы государственного регулирования туристской деятельности; не знает отличительных особенностей туроператора и турагентства; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими

	затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Основы индустрии туризма» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с организацией туризма в России, обсуждением отдельных вопросов, выступлением и участием в проведении круглого стола, обсуждением эссе, написание контрольной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты готовят самостоятельно вопросы, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Основы индустрии туризма» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, при решении ситуаций, при проведении коллоквиумов и написании эссе.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Критерии правильности ответов при проведении круглого стола:

При оценке ответов при проведении круглого стола учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, их активность, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки эссе:

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает:

- полученные результаты **не** соответствуют поставленной цели,
- актуальность избранной темы не обоснована.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает:

- полученные результаты **в значительной степени** соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится в том случае, если:

- полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка **«отлично»** предполагает:

- полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Критерии оценивания контрольных работ:

- Оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.
- Оценка «хорошо», если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.
- Оценка «удовлетворительно», если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает текст произведения, допускает искажение фактов.
- Оценка «неудовлетворительно», если студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают

не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

– программой дисциплины;
– перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
– тематическими планами лекций, семинарских занятий;
– контрольными мероприятиями;
– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
– перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Перспективы развития мирового туризма.
2. Общественные организации по туризму.
3. Туризм в России: прошлое, настоящее, будущее. Основные тенденции в сфере туризма на рубеже XXI века.
4. Федеральная программа развития туризма в России. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ (2011-2018 гг.).
5. Всемирная туристская организация (ВТО). Другие туристские организации всемирного характера.
6. Общественные туристские организации.
7. Научные туристские организации. Региональные международные туристские организации.
8. Международные классификации средств размещения, перевозчиков, целей путешествия и др.

Вопросы для самопроверки

1 Предмет, цель и задачи дисциплины.
2 Понятие туристского бизнеса. Его значение в экономике страны.
3 Перспективы развития мирового туризма.
4 Классификация туризма.
5 Факторы развития туризма.
6 История развития туризма.
7 Государственное регулирование туристской деятельности в России: цели, методы, принципы.
8 Государственные органы по регулированию туризма в России.
9 Нормативно-правовая база туристской деятельности.
10 Состояние туристского бизнеса в России. Основные направления развития туризма в России.
11 Общественные организации по туризму.
12 Выбор организационно-правовых форм деятельности турпредприятия.
13 Основные факторы, определяющие выбор организационно-правовой выбор организационно-правовой формы деятельности туристского предприятия.
14 Организационный аспект создания турфирмы. Этапы создания турфирмы.
15 Всемирная туристская организация. Ее роль и значение в развитии международного сотрудничества в области туризма.
16 Особенности туристских услуг. Три «Н» туристских услуг: неосязаемость, неразрывность производства и потребления, несохраняемость.

17 Виды турпредприятий. Туроператоры и турагенты. Их функции, задачи и отличительные особенности.
18 Технология формирования туров. Технология доставки турпродукта к потребителю.
19 Содержание процесса обслуживания клиентов и продажи туристского продукта. Методы продажи.
20 Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.
21 Организация расчетов с клиентами.
22 Технология продвижения турпродукта и стимулирования продаж.
23 Информационные технологии в туризме.
24 Социально-психологические особенности туристской деятельности.
25 Международное регулирование туристско-экскурсионной деятельности.
26 Международные акты, регулирующие туристскую деятельность.
27 Международные организации в области туризма.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Жукова М.А. Индустрия туризма. Менеджмент организации [Электронный ресурс]/ Жукова М.А. - Электрон. текстовые данные. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 200 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18805
2. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс]/ Егоренков Л.И. - Электрон. текстовые данные. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 304 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18797
3. Мальшина Н.А. История и методология науки туристской индустрии [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А. - Электрон. текстовые данные. - Саратов: Вузовское образование, 2013. - 81 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17778

6.2. Дополнительная литература.

1. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О. - Электрон. текстовые данные. - Саратов: Вузовское образование, 2015. - 242 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31939

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Новиков. В.С. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / В.С. Новиков. М.: Академия, 2013.
2. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма. Изд-во: НИЦ ИНФРА–М, 2013. – 176 с.
3. Севастьянова С.Я. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства. Изд-во: КноРус, 2010. – 256 с.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.aport.ru / - Поисковая система
5. www.rambler.ru / - Поисковая система
6. www.yandex.ru / - Поисковая система
7. www.tourlib.ru
8. www.tourdom.ru
9. www.rst.ru
10. www.russiatourism

6.6. Иные источники.

1. Дубровин И.А. Поведение потребителей. Изд-во: ИТК «Дашков и К», 2010. – 312 с.

2. Колбовский Е.Ю. Экологический туризм и экология туризма. Изд-во: Академия, 2011. – 256с.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»