



ФГОС ВО
(версия3++)

ТЕХНОЛОГИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК
ЧГИК
2026

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра истории, музеологии и документоведения

ТЕХНОЛОГИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

программа бакалавриата

«Историко-культурный туризм»

**по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов
культурного и природного наследия**

квалификация: бакалавр

Челябинск
ЧГИК
2026

УДК 338.48
ББК 65.433
Т 38

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия.

Автор-составитель: Курмакаев Р.Ф., доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, канд. ист. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 18.04.2019

Экспертиза проведена 17.05.2019, акт № 2019/ МООКПН (ИКТ)

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 27.05.2019

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026

Т 38 Технологии туристской деятельности: рабочая программа дисциплины: программа бакалавриата «Историко-культурный туризм» по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия, квалификация : бакалавр/ авт.-сост. Р.Ф. Курмакаев; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2019. – 43 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст: непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	7
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	8
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	9
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	9
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	10
4.1. Структура преподавания дисциплины.....	10
4.1.1. Матрица компетенций.....	13
4.2. Содержание дисциплины.....	13
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	14
5.1. Общие положения.....	14
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	16
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	16
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы.....	18
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	19
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	19
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	19
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	23
6.2.2. Описание шкал оценивания.....	24
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и (или) экзамене.....	24
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	27
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	27
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и (или) экзамену.....	27
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	29
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	29
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.....	29
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	29
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	29
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	34
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	34
6.3.4.5. Тестовые задания.....	35

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.....	35
7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.....	36
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы. Ошибка! Закладка не определена.	
7.2. Информационные ресурсы.....	36
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.	36
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	37
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	38
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	41
Лист изменений в рабочую программу дисциплины.....	42

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.08 Технологии туристской деятельности
2	Цель дисциплины	создание условий, обеспечивающих комплексный подход при подготовке специалиста сферы туризма, включающий как получение студентами теоретических знаний о функционировании предприятий данной сферы, так и усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям деятельности туристской фирмы
3	Задачи дисциплины заключаются в:	• изучении функционирования туристской фирмы; • изучении основ менеджмента туристской фирмы и позиционировании туристской фирмы на рынке; • создании модели туристской фирмы; • разработке модели туристского продукта; • составлении программы продвижения туристского продукта; • рассмотрении элементов организации работы туроператора с турагентом; • овладении элементами организации работы турфирмы с клиентом
4	Планируемые результаты освоения	ПК-9, ПК-10
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	4 з.е. (144 час.)
6	Разработчики	Курмакаев Р.Ф., доцент кафедры истории, музееведения и туризма, кандидат исторических наук

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элемент ы компетен- ций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1.	Знать	современные практики сохранения и освоения наследия	современные практики сохранения и освоения наследия
	ПК-9.2.	Знать	методы музеефикации культурного	методы музеефикации культурного
	ПК-9.3.	Знать	современные концепции сохранения и освоения культурного и природного наследия	современные концепции сохранения и освоения культурного и природного наследия
	ПК-9.4.	Уметь	определять оптимальную методику музеефикации объекта наследия	определять оптимальную методику музеефикации объекта наследия
	ПК-9.5.	Уметь	выявлять объекты музейного значения в среде бытования	выявлять объекты музейного значения в среде бытования
	ПК-9.6.	Владеть	методами музеефикации объектов наследия	методами музеефикации объектов наследия
ПК-10. Способен использовать нормативные документы, определяющие параметры и основные этапы	ПК-10.1.	Знать	нормативные документы, определяющие деятельность организации в рамках музейного проектирования	нормативные документы, определяющие деятельность организации в рамках музейного проектирования
	ПК-10.2.	Знать	требования к проектированию	требования к проектированию

проведения проектных работ			экскурсионного маршрута	экскурсионного маршрута
	ПК-10.3.	Знать	основные этапы проведения проектных работ при создании музеев	основные этапы проведения проектных работ при создании музеев
	ПК-10.4.	Уметь	работать с нормативными документами, профессиональными базами данных, правовыми поисковыми системами и другими источниками информации	работать с нормативными документами, профессиональными базами данных, правовыми поисковыми системами и другими источниками информации
	ПК-10.5.	Уметь	определять этапы проведения музейных проектных работ	определять этапы проведения музейных проектных работ
	ПК-10.6.	Владеть	методами современного музейного проектирования	методами современного музейного проектирования

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Правовое регулирование туристской деятельности», «Менеджмент и маркетинг в туризме», «Экскурсоведение», «Технологии продаж в туризме», «Основы туристской деятельности», «Печатная продукция музея», «География туризма», «Туристско-рекреационное ресурсоведение», «Реклама в туризме».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин: «Инновация в туризме», прохождении практик: ознакомительная, технологическая, преддипломная, подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	144	144
– Контактная работа (всего)	74,3	30
в том числе:		
лекции	20	4
семинары		
практические занятия	52	12
мелкогрупповые занятия		
индивидуальные занятия		
консультация <i>в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)</i>	2	2
иная контактная работа (ИКР) <i>в рамках промежуточной аттестации</i>	0,3	2
консультации (конс.)	5 % от	2
контроль самостоятельной работы (КСР)	лекционных час.	2
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	43	107
– Промежуточная аттестация обучающегося – экзамен: контроль	26,7	7

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой	
		Контактная работа					с/р
		лек.	сем.	практ.	инд.		
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности							

Тема 1. Информационные технологии в современном туризме	20	2		6		12	
Тема 2. Технологии разработки туристского продукта	26	4		10		12	
Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта	26	4		10		12	
<i>Итого в 6 сем.</i>	72	10		26		36	
Раздел 2. Технологии личной коммуникации							
Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности	11	2		6		3	
Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности	16	4		10		2	
Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности	16	4		10		2	
Экзамен 7 семестр	29						Экзамен контроль – 26,7 ч. консПА – 2 час. ИКР – 0,3 час. /
<i>Итого в 7 сем.</i>	72	10		26		7	29
Всего по дисциплине	144	20		52		43	29

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)		Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа	с/р	

		лек.	сем. / конс, КСР	практ. / конс, КСР	инд. / конс, КСР		
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности							
Тема 1. Информационные технологии в современном туризме	28					28	
Тема 2. Технологии разработки туристского продукта	17	2				15	
Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта	21			6		15	
Консультации Контроль самостоятельной работы	4 2						
<i>Итого в 6 сем.</i>	72	2		6		58	
Раздел 2. Технологии личной коммуникации							
Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности	17	2				15	
Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности	19					19	
Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности	21			6		15	
Консультации Контроль самостоятельной работы	2 2						
Экзамен 7 семестр	11						Экзамен контроль – 7 ч. конс. ПА – 2 час. ИКР – 2 час.
<i>Итого в 7 сем.</i>	72	2		6		49	11

Всего по дисциплине	144	4		12		107	11
----------------------------	------------	----------	--	-----------	--	------------	-----------

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	ПК-9	ПК-10
1	2	3
Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности		
Тема 1. Информационные технологии в современном туризме		+
Тема 2. Технологии разработки туристского продукта	+	
Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта	+	
Раздел 2. Технологии личной коммуникации		
Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности		+
Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности	+	
Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности	+	
Экзамен 7 сем.	+	+

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности

Тема 1. Информационные технологии в современном туризме

Информационные технологии в организации работы туристской фирмы с деловыми партнерами. Организация работы туроператора, турагента. Организация работы турфирмы с клиентом при помощи информационных технологий. Современные сервисы бронирования и резервирования в туристской деятельности. Возможности индивидуального туризма с использованием современных информационных технологий и сервисов.

Тема 2. Технологии разработки туристического продукта

Тур как основной вид туристского продукта. Особенности создания туристского продукта в России и за рубежом. Формирование туристского продукта. Туристское предложение и дополнительный продукт. Формирование тура. Виды туров. Турпродукт, его разновидности. Исходные данные при разработке туристского продукта. Технологии проектирования турпродукта. Свойства и цели турпродукта. Маршрут и программа тура.

Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта

Стратегия продвижения туристского продукта. Технологии интеграции коммуникаций в туристской деятельности. Реклама в туризме. Связи с общественностью в туристской деятельности. Выставки как инструмент продвижения. Интернет как инструмент продвижения. Пре-роллы и пост-роллы. Реклама на видеохостингах. Сайт. Технологии SEO-продвижения. Технологии работы с социальными медиа.

Раздел 2. Технологии личной коммуникации

Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности

Технологии личной коммуникации в работе с клиентами в туристской деятельности. Требования к профессиональным качествам специалиста в сфере туризма. Основные производственно-технологические обязанности менеджера в сфере туризма. Процедура и технология работы с жалобами и претензиями туристов, её значение.

Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности

Технологии организации и содержание работы экскурсионного учреждения как организатора туристских проектов. Основные этапы подготовки экскурсии. Расчет и анализ затрат. Технология отбора материала для экскурсионного рассказа. Логическая схема построения экскурсионного рассказа. Технология составления методической разработки экскурсии и требования к ней. Методические приемы ведения экскурсии. Виды экскурсионного показа. Технология показа различных экскурсионных объектов. Техника проведения экскурсии как коммуникационного межличностного и межкультурного взаимодействия.

Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности

Технология организации работы, операционный процесс обслуживания и функции гостиничного сервиса. Служба приема и размещения, её функции. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице. Особенности регистрации иностранных туристов. Виды расчетов с проживающими. Технологии автоматизированной обработки данных в службе приема и размещения.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к практическим занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

знать:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

владеть:

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1.Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности		
Тема 1. Информационные технологии в современном туризме	Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками Самостоятельная работа № 1.	Опрос
Тема 2. Технологии разработки туристского продукта	Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками Самостоятельная работа № 2.	Опрос
Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта	Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками Самостоятельная работа № 3.	Опрос
Раздел 2. Технологии личной коммуникации		
Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности	Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками Самостоятельная работа № 4.	Опрос
Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности	Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками Самостоятельная работа № 5.	Опрос
Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности	Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками Самостоятельная работа № 6.	Опрос

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Информационные технологии в современном туризме»

Цель работы: формирование умений использовать различные виды изданий

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Государственное регулирование использования информационных технологий в туристской деятельности в Российской Федерации.

Самостоятельная работа № 2. Тема «Технологии разработки туристского продукта»

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Теория туристского продукта.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Основные технологии продвижения туристского продукта»

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Технология туроператорской и турагентской деятельности.

Самостоятельная работа № 4. Тема «Технологии работы с клиентами в туристской деятельности»

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Технология взаимоотношения турфирмы с клиентами. Претензионная работа.

Самостоятельная работа № 5. Тема «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности»

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Взаимодействие турфирмы с экскурсионными фирмами и страховыми компаниями.

Самостоятельная работа № 6. Тема «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности»

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Сотрудничество туроператоров с гостиницами и предприятиями питания.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных

ресурсов необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

www.i-exam.ru – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

Интернет-ресурс «Интернет-тренажеры. Подготовка к процедурам контроля качества» имеет два режима: «обучение» и «самоконтроль».

Режим обучения позволяет:

1. Работать в базе заданий без ограничения по времени.
 2. Осуществлять проверку правильности выполнения задания. Она происходит сразу после ответа.
 3. В случае выбора неправильного ответа выводится подсказка (правильное решение).
- Режим самоконтроля позволяет:

1. Просмотреть структуру теста в соответствии с разделами и темами дисциплины.
2. Увидеть результат тестирования в процентах и с указанием усвоенных/неусвоенных тем.

Для преподавателей и обучающихся данный ресурс доступен 2 раза в год (как правило, это периоды: сентябрь – декабрь / март – июнь). Объявление об открытии доступа к ресурсу и «ключ пользователя» публикуются в локальной сети Интранет.

<http://fgosvo.ru/> – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал Грамота.ру – русский язык для всех.

<https://grants.culture.ru/> – Культура. Гранты России. Общероссийская база конкурсов и грантов в области культуры и искусства.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

<https://президентскиегранты.рф> – Фонд президентских грантов.

<https://rsv.ru> – Россия – страна возможностей.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе

освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов в достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности			
Тема 1. Информационные технологии в современном туризме	ПК-10. Способен использовать нормативные документы, определяющие параметры и основные этапы проведения проектных работ	ПК-10.1.	– Практическая работа № 1 «Информационные технологии в современном туризме» – Самостоятельная работа № 1. Тема «Информационные технологии в современном туризме».
		ПК-10.2.	
		ПК-10.3.	
		ПК-10.4.	
		ПК-10.5.	
		ПК-10.6.	
Тема 2. Технологии разработки туристского продукта	ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1.	– Практическая работа № 2 «Технологии разработки туристского продукта» – Самостоятельная работа № 2. Тема «Технологии разработки туристского продукта».
		ПК-9.2.	
		ПК-9.3.	
		ПК-9.4.	
		ПК-9.5.	
		ПК-9.6.	
Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта	ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1.	– Практическая работа № 3 «Основные технологии продвижения туристского продукта» – Самостоятельная работа № 3. Тема «Основные технологии продвижения туристского продукта».
		ПК-9.2.	
		ПК-9.3.	
		ПК-9.4.	
		ПК-9.5.	
		ПК-9.6.	
Раздел 2. Технологии личной коммуникации			
Тема 4. Технологии работы с клиентами туристской деятельности	ПК-10. Способен использовать нормативные документы, определяющие параметры и основные этапы	ПК-10.1.	– Практическая работа № 4 «Технологии работы с клиентами в туристской деятельности» – Самостоятельная работа № 4. Тема «Технологии работы с клиентами в туристской деятельности».
		ПК-10.2.	
		ПК-10.3.	
		ПК-10.4.	
		ПК-10.5.	

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов в достижения компетенций	Наименование оценочного средства
	проведения проектных работ	ПК-10.6.	деятельности».
Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности	ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1.	– Практическая работа № 5 «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности» – Самостоятельная работа № 5. Тема «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности».
		ПК-9.2.	
		ПК-9.3.	
		ПК-9.4.	
		ПК-9.5.	
		ПК-9.6.	
Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности	ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1.	– Практическая работа № 6 «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности» – Самостоятельная работа №6. Тема «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности».
		ПК-9.2.	
		ПК-9.3.	
		ПК-9.4.	
		ПК-9.5.	
		ПК-9.6.	

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов в достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности			
Тема 1. Информационные технологии в современном туризме	ПК-10. Способен использовать нормативные документы, определяющие параметры и	ПК-10.1.	– Вопросы к экзамену (7 семестр) № теоретических вопросов: 1
		ПК-10.2.	
		ПК-10.3.	
		ПК-10.4.	

		основные этапы проведения проектных работ	ПК-10.5. ПК-10.6.	№ практико-ориентированных заданий: 1
Тема 2. Технологии разработки туристского продукта	ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1. ПК-9.2. ПК-9.3. ПК-9.4. ПК-9.5. ПК-9.6.	– Вопросы к экзамену (7 семестр) № теоретических вопросов: 2,3,4 № практико-ориентированных заданий: 2	
Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта	ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1. ПК-9.2. ПК-9.3. ПК-9.4. ПК-9.5. ПК-9.6.	– Вопросы к экзамену (7 семестр) № теоретических вопросов: 5,6,7 № практико-ориентированных заданий: 3	
Раздел 2. Технологии личной коммуникации				
Тема 4. Технологии работы с клиентами туристской деятельности	ПК-10. Способен использовать нормативные документы, определяющие параметры и основные этапы проведения проектных работ	ПК-10.1. ПК-10.2. ПК-10.3. ПК-10.4. ПК-10.5. ПК-10.6.	– Вопросы к экзамену (7 семестр) № теоретических вопросов: 7,8 № практико-ориентированных заданий: 4	
Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности	ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.1. ПК-9.2. ПК-9.3. ПК-9.4. ПК-9.5. ПК-9.6.	– Вопросы к экзамену (7 семестр) № теоретических вопросов: 8,9,10 № практико-ориентированных заданий: 5	
Тема 6.	ПК-9. Способен к	ПК-9.1.	– Вопросы к экзамену (7	

Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности	участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере	ПК-9.2.	семестр) № теоретических вопросов: 11 № практико-ориентированных заданий: 6
		ПК-9.3.	
		ПК-9.4.	
		ПК-9.5.	
		ПК-9.6.	

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
ПК-9. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия	– понимает разработку отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере; – применяет разработку отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

наследия, в том числе в туристической сфере	культурного и природного наследия, в том числе в туристической; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	
ПК-10. Способен использовать нормативные документы, определяющие параметры и основные этапы проведения проектных работ	– понимает нормативные документы, определяющие параметры и основные этапы проведения проектных работ; – применяет нормативные документы, определяющие параметры и основные этапы проведения проектных работ; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Самоанализ, устный опрос
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; практические; самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам; письменная работа; самостоятельное решение контрольных заданий и т. д.
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	Экзамен: – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-

		ориентированных заданий.
--	--	--------------------------

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене

Вариант 1

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Отлично	Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой. Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу. Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы. Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.
Хорошо	Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине. Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов. Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
Удовлетворительно	Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине. Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов. Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.
Неудовлетворительно	Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине. Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

Вариант 2

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворитель
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой				
Умение выполнять задания, предусмотренные программой				
Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой				
Уровень знакомства с дополнительной литературой				
Уровень раскрытия причинно-следственных связей				
Уровень раскрытия междисциплинарных связей				
Педагогическая ориентация (культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию)				
Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)				
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса				
Деловые и волевые качества обучающегося: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность				
Выполнение практического задания				
Общая оценка				

Вариант 3

**Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых
материалов института**

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
------------------------------------	---

Отлично	от 90 до 100
Хорошо	от 75 до 89,99
Удовлетворительно	от 60 до 74,99
Неудовлетворительно	менее 60

Таблица 11

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания

Практическое (практико-ориентированное) задание

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для

оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования

компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену

Таблица 12

**Материалы, необходимые для оценки знаний
(примерные теоретические вопросы)
к экзамену**

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1	Автоматизация туристской деятельности	ПК-9
2	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	ПК-10
3	Технологии продвижения и реализации туристского продукта	ПК-9
4	Ценообразование в туристской деятельности	ПК-9
5	Основы договорных отношений с клиентом	ПК-10
6	Правила оказания услуг по реализации турпродукта и защита прав туристов	ПК-10
7	Классы обслуживания клиентов турфирмы	ПК-9
8	Инструктаж клиентов перед экскурсией	ПК-10
9	Технология создания виртуальной экскурсии	ПК-9
10	Договор на экскурсионное обслуживание	ПК-10
11	Характеристика компьютерных программ бронирования гостиничных номеров	ПК-9

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1	Изобразите графически структуру туриндустрии по определению в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», на основании деления по объектам.	ПК-9, ПК-10
2	Изобразите структуру туриндустрии по Дж. Уокеру, на основании видов активности	ПК-9, ПК-10

3	Изобразите схему взаимодействия сегментов индустрии туризма.	ПК-9, ПК-10
4	Изобразите схему взаимодействия рецептивного и инициативного туроператора.	ПК-9, ПК-10
5	Дайте определение терминов «туризм», «турист», «экскурсант» на основании ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	ПК-9, ПК-10
6	Дайте определение терминов «туристская деятельность», «туристская индустрия», «туроператорская деятельность», «турагентская деятельность» на основании ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	ПК-9, ПК-10

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинарские занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическая работа № 1. Тема «Информационные технологии в современном туризме»

(творческое задание).

Цель работы – использование современных информационных программ для анализа турдеятельности.

Задание и методика выполнения:

1. Откройте программу InternetExplorer и найдите туристические разделы в поисковых системах Yandex, Googl. Определите каталог, содержащий максимальное количество ссылок на туристические ресурсы.
2. С помощью рубрики «Туризм» каталога Yandex, выявите индекс цитируемости различных туристических страниц, т.е. количество ссылок, указывающих на страницы того или иного сайта.
3. Сравните индекс цитируемости туристических сайтов на Yandex и в других поисковых системах. Определите наиболее посещаемый туристический сайт.
4. Откройте страницу «Путешествия» портала Mail.ru. Воспользовавшись расширенным поиском, выявите наиболее популярные по отзывам туристов направления поездок (для этого примените группировку «по отелям»).
5. Определите, в каких ещё поисковых системах, в том числе англоязычных, содержится ссылка на туристические разделы. Проведите сравнение (интерфейс, удобство поиска, количество ссылок на туристические сайты) с проанализированными ранее информационными ресурсами.

Практическая работа № 2. Тема «Технологии разработки туристского продукта»

(творческое задание).

Цель работы – анализ специализации продаж туроператоров.

Задание и методика выполнения:

1. Отразить схематично специализацию продаж туроператора в зависимости от вида предлагаемых туров.

	Достоинства	Недостатки	Примечания
Автотуры	1. Максимальная мобильность. 2. Возможность остановок в пути. 3. Максимальная информативность. 4. Доступность (дешевизна)	1. Минимальная степень комфорта. 2. Загрязнение окружающей среды. 3. Необходимость получения транзитных виз. 4. Небольшая скорость движения	Различают: - линейные автотуры (пункты отправления и назначения не совпадают); - замкнутые автотуры (пункты отправления и назначения совпадают); - радиальные автотуры (предполагают ночевки в одном месте и однодневные

			выезды по маршруту)
Железнодорожные туры	1. Большая степень комфорта в дороге. 2. Высокая информативность. 3. Доступность (дешевизна). 4. Средняя мобильность	1. Необходимость получения транзитных виз. 2. Невысокая скорость движения. 3. Поставщик туристических услуг (железные дороги) - естественный монополист	
Авиатуры	1. Максимальная скорость передвижения. 2. Средний или высокий уровень комфорта в дороге. 3. Максимальный географический охват. 4. Нет необходимости в транзитных визах	1. Низкая информативность туров. 2. Дороговизна. 3. Низкая мобильность (зависимость тура от места расположения аэропорта)	
Круизы	1. Максимальный комфорт туристов. 2. Единство средства размещения, питания, транспортировки и досуга. 3. Возможность сходить на берег по круизным спискам (вообще без визы)	1. Синдром замкнутого пространства. 2. Низкая скорость движения судов. 3. Дороговизна 4. Низкая мобильность туров	Бывают круизы: - замкнутые (порты отправления и возвращения совпадают); - разомкнутые (порты отправления и возвращения не совпадают)

2. Дать ответы на следующие вопросы:

2.1. Какие туры являются более комфортабельными, но дорогими?

2.2. При применении какого вида транспорта в туризме используются остановки в пути?

2.3. Перечислите виды круизов.

2.4. Какой вид транспорта характеризуется низкой скоростью передвижения?

2.5. Перечислите достоинства железнодорожных туров.

2.6. Перечислите виды автотуров.

2.7. В каких видах туров высокая информативность?

Практическая работа № 3. Тема «Основные технологии продвижения туристского продукта»

(творческое задание).

Цель работы –изучение системы продвижения туристского продукта.

Задание и методика выполнения:

1. Дать ответы на следующие вопросы:

1.1. В каком документе отражен правовой статус турагента?

1.2. Дать определение турагентства.

1.3. Какие турагентства по объему выполненной работы бывают?

1.4. Перечислите разновидности агентских сетей.

1.5. Отразить схематично двухуровневую схему работы туроператора.

2. Отразить схематично инструменты продвижения туристского продукта.

	Стимулирование агентств	Стимулирование потребителей
Форма обращения	Личная (к конкретному агентству) или неличная (ко всем существующим и потенциальным агентам)	Личная (при избирательном стимулировании) и неличная (при общем стимулировании)
Характер обращения	Условно платный (туроператор может терять часть упущенной выгоды и нести дополнительные издержки)	
Ориентир воздействия	Чувство собственной значимости агента	Чувство собственной значимости потребителя
Задачи	Побуждение агентств к совместной работе, привлечение новых агентов, стимулирование эффективности работы агентов	Побуждение клиентов к более интенсивному использованию туристическими услугами, привлечение новых клиентов
Конечная цель	Повышение доли продаж увеличение доли туристического рынка	

Практическая работа № 4. Тема «Технологии работы с клиентами в туристской деятельности»

(творческое задание).

Цель работы –отработка практических навыков в устранении конфликтных ситуаций и проблем в сфере туризма.

Задание и методика выполнения:

Дать ответы на поставленные вопросы.

1. Какие документы должен получить турист на руки при покупке тура?

2. В Париже подавляющая часть туристов группы отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство. Каков выход из этой конфликтной ситуации?

3. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции (Комитет по туризму, Комитет по защите прав потребителей)?

4. Выберите правильное написание следующих географических терминов:

1. Город Суйхэнхэ, Суйфунхэ, Суйфэньхе, Суйфэньхэ, Суйхунхэ;

2. Озеро Цзинпо, Цзинпоху, Цзинбоху;

3. Горы Кымган, Кымгансан;

4. Остров Чеджу, Чеджудо;

5. Таиланд, Тайланд;

6. Таиландский залив, Сиамский залив;

7. На каком слоге следует делать ударение в названии острова Бали?

5. В ответ на заносчивость или грубость туриста, предъявляющего претензии после возвращения из турпоездки, вы как руководитель фирмы или менеджер:

А) никогда не будете раздражаться;

Б) иногда вами овладевает раздражение, но клиент этого не чувствует;

В) дадите достойный отпор собеседнику.

6. Если клиент турфирмы предъявляет устную жалобу, менеджер:

- А) извиняется, но только в случае обоснованной претензии;
- Б) извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;
- В) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт;
- Г) не извиняется, если ни он лично, ни турфирма не имеют к требованиям клиента никакого отношения.

Практическая работа № 5. Тема «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности»

(творческое задание).

Цель работы – формирование навыка классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства

Задание и методика выполнения:

1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта?
2. Какой специализированный железнодорожный тур в Европе является самым известным и востребованным? Каков его маршрут?
3. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по Европе для российских туристов?
4. Перечислите туристские операторские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров и экскурсионных маршрутов в Европу.
5. Составить проект программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по Челябинской области. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.
6. К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке.

Практическая работа № 6. Тема «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности»

(творческое задание).

Цель работы: изучить технологию организации обслуживания в гостиничных и туристских комплексах.

Задание и методика выполнения:

1. Работая в малых группах, найти информацию о гостиницах и туристских комплексах (в России и за рубежом).
2. Выявить стандарты обслуживания гостей в изученных предприятиях.

3. Сделать сообщение в аудитории по результатам работы.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Тема «»

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности).

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 301 от 05.04.2017) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике

статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации экзамен. Обучающийся должен:

- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен;
- описание шкал оценивания;
- справочные, методические и иные материалы.

1. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы¹

1. Андреев, Е. А. Сервисология: учеб.пособие / Е. А. Андреев ; Челябин. гос. акад. культуры и искусств. – Челябинск, 2014. – 98 с. – Текст : электронный // Руконт: электронно-библиотечная система. — URL: <http://rucont.ru/efd/287020>(дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. — М.: КНОРУС, 2013. — 2013.— 400 с. — Текст: непосредственный

¹Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

3. Основы туризма : учебник / А. И. Сеселкин, В. С. Новиков, Т. В. Рассохина [и др.] ; под научной редакцией Е. Л. Писаревского. — Москва : Финансовый университет, 2014. — 384 с. — ISBN 978-5-4365-0134-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151976> (дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности: учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» по дисциплине «Организация туристской деятельности» / Южный федеральный ун-т, Р.И. Сухов. — Ростов н/Д. : Изд-во ЮФУ, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст : электронный // Руконт: электронно-библиотечная система. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/63720> (дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Библиотека диссертаций и рефератов России. — Режим доступа: <http://www.dslib.net>

Единое окно доступа к информационным ресурсам. — Режим доступа: <http://window.edu.ru>

Единый портал интернет-тестирования в сфере образования. — Режим доступа: www.i-exam.ru

«Киберленинка» Научная электронная библиотека. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

Научная электронная библиотека E-library. — Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

Национальная электронная библиотека — Режим доступа: <http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

Национальный открытый университет. — Режим доступа: <http://www.intuit.ru/>
Образовательный ресурс по Adobe Photoshop. — Режим доступа: <http://photoshoplessons.ru/>

Росинформкультура: рос.система науч.-информ. Обеспечения культур. Деятельности: офиц. сайт. — Режим доступа: <http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>

Российская книжная палата. — Режим доступа: <http://www.bookchamber.ru/>

ФГУП НТИЦ «Информрегистр». — Режим доступа: <http://inforeg.ru/about/itemlist/category/49-obshhie-svedeniya>

ЭБС «Лань» — Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

ЭБС «Руконт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

Электронная библиотека диссертаций РГБ – Режим доступа: <http://www.dslib.net>;

Polpred.com. Обзор СМИ. Россия и зарубежье – Режим доступа: <http://polpred.com/news>

WebofScience – Режим доступа: <https://webofscience.com>.

Информационные справочные системы:

Гарант,

Консультант+

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму РФ

www.i-exam.ru – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

<http://www.tourdom.ru> – журнал «Туризм»

<http://www.tourbus.ru/> - журнал «Туристический бизнес»

<http://www.tpnews.ru/> - журнал «туризм: практика, проблемы, перспективы»

<http://www.tourinfo.ru/> - журнал «Туринфо»

<http://www.rtg.ru/> - «Российская туристская газета»

<http://www.voyagemagazine.ru> – журнал «Вояж»

<http://www.d-mir.ru/> - «Туризм и отдых»

<http://www.geo-on-line.newmail.ru/> - журнал «GEO»

<http://www.oip.ru/> - журнал «Отдых и путешествия»

<http://www.rustur.ru> – журнал «Отдых в России»

<http://www.lumarx.com/Aboutrjet.htm> - российский журнал «Экотуризм»

<http://www.kommersant.ru> - газета «Коммерсант-Туризм»

http://www.kfrmat.ru/tostudents/library/periodic_review/ - обзор статей из журналов «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес» на сайте Российской международной академии туризма

<http://ucpr.arbicon.ru/vnac00.htm> - «Вестник Национальной академии туризма»

http://www.pressa.ru/Docsfile/list/id_pub/50229 - журнал «Путешествие по России»

<http://www.pressa.ru/Themecontent/show/pade/2/tema/Sport-Puteshestviya/sort/pop/>

- электронные версии печатных изданий по вопросам туризма

http://www.mgus.ru/science-journal/present_problem_of_service_and_tourism/

журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

<http://www.ttg-russia.ru/> - Туристская деловая газета

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью практических (индивидуальных) занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Туризм», «Современные проблемы сервиса и туризма», «Гостиничное дело» (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
экзамен	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Конспекты	Вид письменной работы для закрепления и проверки знаний, основанный на умении «свертывать информацию», выделять главное.	Текущий (в рамках лекционных занятия или сам. работы)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Ситуационные задания	Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексия, либо применение данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)
Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.	Текущий (в рамках лекции, аттестации), промежуточный (часть аттестации)
Социальное проектирование	Совокупность таких приемов и способов обучения, при которых обучающиеся с помощью коллективной или индивидуальной деятельности по отбору, распределению и систематизации	Текущий (в рамках практического занятия)

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель, тематические стенды) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Google Chrome, Internet Explorer, Zoom Text Fusion 11 Pro

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022	—	Без изменений.
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023		Без изменений.
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений.
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025	7.2.	Добавлены информационные ресурсы
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026	Т. 13	Изменена

Учебное издание

Автор-составитель

Руслан Фаритович Курмакаев

ТЕХНОЛОГИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

программа бакалавриата

«Историко-культурный туризм»

по направлению подготовки 51.03.04Музеология и охрана объектов
культурного и природного наследия

квалификация: бакалавр

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати

Формат 60х84/16

Заказ

Объем п. л.

Тираж 100 экз.

Челябинский государственный институт культуры

454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф