



ФГОС ВО
(версия 3+
+)

ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В ТУРИЗМЕ
Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК
ЧГИК
2019

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

Кафедра истории, музеологии и документоведения

ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В ТУРИЗМЕ

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
2019**

УДК 292/293

ББК 86.3

И 90

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(ы)-составитель(и): Тищенко Е.В., зав.кафедрой истории, музеологии и документоведения, 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 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
2020/21	протокол № 8 от 18.05.2020
2021/22	протокол № 8 от 31.05.2021
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	

И 90

Технологии продаж в туризме : 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. Е.В. Тищенко ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2019. – 38 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

2. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Аннотация.....	6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
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.....	8
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	9
4.1. Структура преподавания дисциплины.....	9
4.1.1. Матрица компетенций.....	10
4.2. Содержание дисциплины.....	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	12
5.1. Общие положения.....	12
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	13
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	13
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	14
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы.....	14
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	15
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	15
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	17
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	17
6.2.2. Описание шкал оценивания.....	19
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и (или) экзамене.....	19
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	19
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	23
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и (или) экзамену.....	23
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	24
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	24
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.....	24
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	24
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	25
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	26
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	26
6.3.4.5. Тестовые задания.....	26

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.....	26
7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.....	27
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы.....	27
7.2. Информационные ресурсы.....	27
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.	28
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	28
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	28
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	32
Лист изменений в рабочую программу дисциплины.....	33

3. Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.14 Технологии продаж в туризме
2	Цель дисциплины	формирование у обучающихся системы знаний об экономической стороне технологии продаж туристических услуг, системы маркетинга, анализа продаж туристических продуктов, характерных для сферы туризма в России, а также приобретение умений по выявлению, созданию и удовлетворению потребностей потребителей турпродукта.
3	Задачи дисциплины заключаются в:	<ul style="list-style-type: none"> - понимании обучающимися основ создания и функционирования системы продаж; - формировании у обучающихся комплекса знаний о процессах обслуживания клиентов; - подготовке обучающихся к практическому использованию маркетинговых средств в продажах; - повышении коммуникативной компетентности обучающихся; - раскрытии методов и приёмов ведения продаж на внутренних и международных рынках; - овладение комплексом знаний и практических навыков по использованию современных технологий и эффективных техник продаж туристического продукта продаж; - выработке навыков работы в использовании современных приемов продаж; - развитию у обучающихся профессиональные навыки менеджеров по продажам туристических услуг
4	Планируемые результаты освоения	ПК-1; ПК-9
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 3 в академических часах – 108
6	Разработчики	Тищенко Е.В., зав.кафедрой истории, музеологии и документоведения, доцент.

4. ОСНОВНЫЕ ПУНКТЫ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

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	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
ПК-1. Владеет основами менеджмента в музейной деятельности	ПК-1.1.	Знать	основные понятия менеджмента и маркетинга	основные понятия менеджмента и маркетинга
	ПК-1.2.	Знать	основные положения новейших исследований по проблемам менеджмента в музейной деятельности	основные положения новейших исследований по проблемам менеджмента в музейной деятельности
	ПК-1.3.	Знать	методы построения, расчета и анализа экономических и управленческих моделей в музейной деятельности	методы построения, расчета и анализа экономических и управленческих моделей в музейной деятельности
	ПК-1.4.	Знать	основы разработки и реализации музейных проектов и услуг	основы разработки и реализации музейных проектов и услуг
	ПК-1.5.	Знать	основы руководства деятельностью структурных подразделений в музее	основы руководства деятельностью структурных подразделений в музее
	ПК-1.6.	Знать	особенности формирования и реализации кадровой политики в музее	особенности формирования и реализации кадровой политики в музее
	ПК-1.7.	Уметь	организовать	организовать

			деятельность структурных подразделений, осуществляющих различные виды работ и проектов в музее	деятельность структурных подразделений, осуществляющих различные виды работ и проектов в музее
ПК-1.8.	Уметь		разрабатывать концепции и стратегии развития музея, оценивать планы, проекты с учетом нормативно-правовых, ресурсных, административных и иных ограничений	разрабатывать концепции и стратегии развития музея, оценивать планы, проекты с учетом нормативно-правовых, ресурсных, административных и иных ограничений
ПК-1.9.	Уметь		применять инновационные подходы в музейной деятельности	применять инновационные подходы в музейной деятельности
ПК-1.10.	Уметь		планировать работу музея по основным направлениям деятельности	планировать работу музея по основным направлениям деятельности
ПК-1.11.	Уметь		выявлять проблемы экономического характера в музейной деятельности	выявлять проблемы экономического характера в музейной деятельности
ПК-1.12.	Уметь		анализировать потребности музейных посетителей и обосновывать полученные выводы	анализировать потребности музейных посетителей и обосновывать полученные выводы
ПК-1.13.	Владеть		методологией управленческого, маркетингового и экономического исследования в сфере музейной деятельности	методологией управленческого, маркетингового и экономического исследования в сфере музейной деятельности
ПК-1.14.	Владеть		современными	современными

			методиками расчета и анализа показателей музейных проектов и услуг	методиками расчета и анализа показателей музейных проектов и услуг
	ПК-1.15.	Владеть	управленческими навыками организации музейной деятельности	управленческими навыками организации музейной деятельности
	ПК-1.16.	Владеть	навыками контроля над деятельностью структурных подразделений и работников, осуществляющих различные виды работ в музее	навыками контроля над деятельностью структурных подразделений и работников, осуществляющих различные виды работ в музее
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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть учебного плана, формируемую участниками обра-

зовательных отношений.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Менеджмент в туризме», «Маркетинг в туризме», «Туристско-рекреационное проектирование», «Технологии туристской деятельности».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин: «Технологии продвижения турпродукта», «Управление проектами и бизнес-планирование в туризме», «Стратегии развития туристско-рекреационной деятельности», «Управление проектами и бизнес-планирование в туризме», , прохождении практик: преддипломной, 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 3 зачетных единиц, 108 часа.

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108	36
– Контактная работа (всего)	36,2	4
в том числе:		4
лекции	20	
семинары	16	
практические занятия		
мелкогрупповые занятия		
индивидуальные занятия		
консультация <i>в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)</i>		
иная контактная работа (ИКР) <i>в рамках промежуточной аттестации</i>	0,2	
консультации (конс.) контроль самостоятельной работы (КСР)	5 % от лекционных час.	15 % от лекционных час. <i>если иное не отражено в учебном</i>
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	71,8	32
– Промежуточная аттестация обучающегося –зачет: контроль		

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. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.							
Тема 1. Основные методики эффективных продаж туристского продукта. Аудит и технологии управления продажами.	30	6	4			20	
Тема 2. Организация обслуживания потребителей технологии продаж. Методы стимулирования продаж.	30	6	4			20	
Раздел 2. Организация продаж и современные технологии в туризме.							
Тема 3. Профессиональная презентация туристических услуг. Корпоративные стандарты туристических агентств при организации продаж туристических услуг.	28	4	4			20	
Тема 4. Специфика продаж на международных рынках туристических продуктов.	19,8	4	4			11,8	
Тема .							
Экзамен 6 семестр Конс ПА ИКР	0,2						зачет контроль ИКР – 0,2 час.
<i>Итого в 6 сем.</i>	108	20	16			71,8	0,2
Всего по	108	20	16			71,8	0,2

дисциплине							
------------	--	--	--	--	--	--	--

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.	практ.	инд.		
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.							
Тема 1. Основные методики эффективных продаж туристского продукта. Аудит и технологии управления продажами.	10	2				8	
Тема 2. Организация обслуживания потребителей технологии продаж. Методы стимулирования продаж.	8					8	
Раздел 2. Организация продаж и современные технологии в туризме.							
Тема 3. Профессиональная презентация туристических услуг. Корпоративные стандарты туристических агентств при организации продаж туристических услуг.	10	2				8	
Тема 4. Специфика продаж на международных рынках туристических продуктов.	8					8	
Экзамен 6 семестр Конс ПА ИКР							Зачет ч.
<i>Итого в 6 сем.</i>	36	4				32	

Всего по дисциплине	36	4				32	
----------------------------	-----------	----------	--	--	--	-----------	--

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	Код компетенции	Код компетенции
1	2	3
Раздел 1. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.		
Тема 1. Основные методики эффективных продаж туристского продукта. Аудит и технологии управления продажами.	ПК-1	ПК-9
Тема 2. Организация обслуживания потребителей технологии продаж. Методы стимулирования продаж.	ПК-1	ПК-9
Раздел 2. Организация продаж и современные технологии в туризме.		
Тема 3. Профессиональная презентация туристических услуг. Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж туристических услуг.	ПК-1	ПК-9
Тема 4. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	ПК-1	ПК-9
Зачет 6 сем.		

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.

Тема 1. Основные методики эффективных продаж туристского продукта. Аудит и технологии управления продажами.

Продажа туристического продукта как многофакторный процесс. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе. Отличие продажи услуги от продажи товара.

Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг Оценка конкурентоспособности туристского продукта. Разработка и внедрение на рынок новых продуктов. Планирование продаж. Продвижение турпродукта на рынок. Агентский договор о реализации туристского продукта. Цикл продаж. Завершение сделки. Как подвести клиента к принятию решения о покупке тура. Техники завершения сделки

Эффективность продаж. Выбор эффективных технологий продаж. Расчет эффективности продаж. Особенности исследования рынка туристских услуг; Тема 4 Цена как фактор организации продаж турпродукта Ценовая политика как этап технологии продаж в туристической индустрии Формирование цен на туристический продукт. Виды цен на туристические услуги в сфере туризма. Основные этапы ценообразования туристического

продукта. Факторы, влияющие на цены туруслуг. Выбор метода ценообразования на турпродукт. Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Влияние ценовой политики на уровень продаж туристических услуг. Стратегии и правила ведения переговоров о цене.

Виды аудита. Зачем и когда нужен аудит. Когда нужно менять модель продаж. Цели, задачи аудита системы продаж. Методы проведения аудита продаж турфирмы. Стратегия и планирование продаж. Управление продажами. Вопросы, возникающие до /во время/после контакта с компанией. Анализ места и процесса продаж. Анализ элементов связи с клиентами. Выявление сильных и слабых сторон. Составление отчета по результатам аудиторской проверки. Разработка предложений или программы развития продаж турпродукта. Аудит и «клиентская база» компании. 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ»

Тема 2. Организация обслуживания потребителей технологии продаж. Методы стимулирования продаж.

Категории потребителей и особенности их обслуживания. Выявление и формирование потребностей клиента Типология и методы выявления потребностей клиента. Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом. Основные ошибки при определении потребностей клиента. Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания. Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорогого тура, дополнительных услуг, индивидуального тура. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения. Психология продаж.

Вербальные и невербальные технологии продаж Особенности личной продажи туристического продукта. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии. Профессиональное телефонное общение с клиентом. Принципы проведения встречи с клиентом в офисе. Работа с «трудными» клиентами. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента.

Методы стимулирования продаж Инструменты стимулирования продаж. Ценовое стимулирование. Натуральное стимулирование. Игровое стимулирование. Услужливое стимулирование. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. Мотивация эффективных продаж в туризме.

Раздел 2. Организация продаж и современные технологии в туризме.

Тема 3. Профессиональная презентация туристических услуг. Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж туристических услуг.

Использование интерактивных технологий при организации продаж. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта. Инновационные технологии в туризме. Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж. Современные средства автоматизации процесса продаж.

Использование речевых стратегий влияния во время презентации. Основные правила проведения презентации туристических услуг. Информационное и эмоциональное наполнение презентации. Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения. Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж туристических услуг. Корпоративные стандарты сети туристских агентств.

Корпоративные стандарты турфирм при организации продаж туристических услуг.

Тема 4. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.

Особенности и тенденции развития международного рынка тур.услуг. Технологии продаж международных туров. Договорное оформление операций международного туризма.

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 индивидуума 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 и семинарских занятиях, и др. 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 семинарским, 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 – приступить 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. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.		
Тема 1. Основные методики эффективных продаж туристского продукта. Аудит и технологии управления продажами.	Самостоятельная работа № 1	Проверка самостоятельной работы
Тема 2. Организация обслуживания потребителей технологии продаж. Методы стимулирования продаж.	Самостоятельная работа №2	Проверка самостоятельной работы
Раздел 2. Организация продаж и современные технологии в туризме.		
Тема 3. Профессиональная презентация туристических услуг. Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж туристических услуг.	Самостоятельная работа № 3	Проверка самостоятельной работы
Тема 4. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	Самостоятельная работа № 4	Проверка самостоятельной работы

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1.

Тема «Специфика договорных отношений между турфирмами»

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний.

Задание и методика выполнения: изучить главы Гражданского кодекса, касающиеся различных видов договоров, используемых в коммерческой деятельности. Подготовиться к семинару №1.

Результат: получить четкое представление о видах договоров гражданско-правового характера.

Самостоятельная работа № 2. Тема «Документооборот турфирмы»

Цель работы: формирование умений разрабатывать документы, необходимые в деятельности турфирм.

Задание и методика выполнения: изучить рекомендованную литературу, выявить материалы по документообороту турфирмы.

Результат: подготовиться к выполнению практической работы №1.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Формирование туристского продукта»

Цель работы: формирование самостоятельности мышления, способностей к целенаправленному поиску информации.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную информацию о рынке туристских услуг, о потребительском спросе на туристские услуги в Российской Федерации.

Результат: знакомство с широким кругом источников информации о туристском рынке.

Самостоятельная работа № 4. Тема «Организация продажи туристского продукта»

Цель работы: формирование приверженности к будущей профессии.

Задание и методика выполнения: найти информацию, в том числе в процессе изучения рекламных материалов в СМИ, Интернете, на улицах города о формах продвижения туристских услуг.

Результат: иметь представление о способах организации продажи туристского продукта, сбор информации для практической работы №2.

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.

<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 достижении компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.			
Тема 1. Основные методики эффективных продаж туристского продукта. Аудит и технологии управления продажами.	ПК-1. Владеет основами менеджмента в музейной деятельности	ПК-1.1.	– Семинар № 1. Тема «Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России» (8 час.). – Самостоятельная работа № 1. Тема «Специфика договорных отношений между турфирмами».
		ПК-1.2.	
		ПК-1.3.	
		ПК-1.4.	
		ПК-1.5.	
		ПК-1.6.	
		ПК-1.7.	
		ПК-1.8.	
		ПК-1.9.	
		ПК-1.10.	
		ПК-1.11.	
		ПК-1.12.	
		ПК-1.13.	
		ПК-1.14.	
		ПК-1.15.	
		ПК-1.16.	
	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.			
Тема 2. Организация обслуживания потребителей тех-	Те же	Те же	– Семинар № 2. Тема «Формирование пакета документов для туриста» (8

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов в достижения компетенций	Наименование оценочного средства
нологии продаж. Методы стимулирования продаж.			час.). – Практическая работа №1. Тема «Организационно-правовые основы деятельности туроператора» (6 час.). – Самостоятельная работа № 2. Тема «Документооборот турфирмы».
Раздел 2. Организация продаж и современные технологии в туризме.			
Тема 3. Профессиональная презентация туристических услуг. Корпоративные стандарты туристических агентств при организации продаж туристических услуг.	Те же	Те же	– Семинар № 3. Тема «Формирование туристского продукта» (4 час.). – Самостоятельная работа № 3. Тема «Формирование туристского продукта».
Тема 4. Специфика продаж на международных рынках туристических продуктов.	Те же	Те же	– Семинар № 4. Тема «Туристские формальности» (6 час.). – Практическая работа №2. Тема «Особенности продажи и продвижения туристского продукта» (4 час.). – Самостоятельная работа № 3. Тема «Организация продажи туристского продукта».

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. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.			
Тема 1. Основные	ПК-1. Владеет основами ме-	ПК-1.1.	Вопросы к экзамену (6 семестр)
		ПК-1.2.	

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов в достижении компетенций	Наименование оценочного средства		
<p>методики эффективных продаж туристского продукта. Аудит и технологии управления продажами.</p>	<p>недждмента в музейной деятельности</p>	<p>ПК-1.3. ПК-1.4. ПК-1.5. ПК-1.6. ПК-1.7. ПК-1.8. ПК-1.9. ПК-1.10. ПК-1.11. ПК-1.12. ПК-1.13. ПК-1.14. ПК-1.15. ПК-1.16.</p>	<p>№№ теоретических вопросов: 1-3; № практического задания: 1</p>		
	<p>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. Способен к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ сохранения и освоения культурного и природного наследия, в том числе в туристической сфере</p>	<p>ПК-9.1. ПК-9.2. ПК-9.3. ПК-9.4. ПК-9.5 ПК-9.6 ПК-9.1. ПК-9.2. ПК-9.3.</p>			
	<p>Тема 2. Организация обслуживания потребителей технологии продаж. Методы стимулирования продаж.</p>	<p>Те же</p>		<p>Те же</p>	<p>– Вопросы к экзамену (6 семестр) №№ теоретических вопросов: 4-8; № практического задания: 2</p>

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов в достижении компетенций	Наименование оценочного средства
Раздел 2. Организация продаж и современные технологии в туризме.			
Тема 3. Профессиональная презентация туристических услуг. Корпоративные стандарты туристических агентств при организации продаж туристических услуг.	Те же	Те же	Вопросы к экзамену (6 семестр) №№ теоретических вопросов: 9-11; № практического задания: 3
Тема 4. Специфика продаж на международных рынках туристических продуктов.	Те же	Те же	Вопросы к экзамену (6 семестр) №№ теоретических вопросов: 12-20 № практического задания: 4

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-1	<ul style="list-style-type: none"> – понимает специфику и особенности технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий; – применяет современные методики обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий – 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.
ПК-9	<ul style="list-style-type: none"> – понимает особенности продвижения туристского продукта с использованием современных технологий; – применяет методики продвижения туристского продукта с использованием современных технологий; – 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.	Входное тестирование, самоанализ, устный опрос и др.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; 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: <ul style="list-style-type: none"> – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий. – наличие собственных обобщений и выводов, рекомендаций, понимания проблем и перспектив изучения

		темы; – корректное использование опубликованных источников и электронных ресурсов; – уровень оформления работы, соответствующий требованиям методических указаний.
--	--	--

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете

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

Таблица 11

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания

Устное выступление (семинар, доклад)

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3–4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудито-	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	

	обратную связь с аудиторией.	рией.			
Итог					

Письменная работа (реферат и т. д.)

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обоснование актуальности темы				
Качество оценки степени разработанности темы в специальной литературе				
Степень реализации поставленной цели и задач				
Объем и глубина раскрытия темы				
Наличие материала, ориентированного на практическое использование				
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов				
Степень оригинальности текста				
Эрудиция, использование междисциплинарных связей				
Соблюдение требований к структуре работы				
Качество оформления работы с учетом требований				
Информационная культура (цитирование, оформление списка использованной литературы)				
Общая оценка				

Письменная работа (эссе)

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, основную часть и заключение; в основной части последовательно, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; правильно (уместно и достаточно) применяются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей пользуется научным языком; демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
Хорошо	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, задача заинтересовать читателя в целом выполнена; в основной части последовательно, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; уместно применяются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей обучающийся чаще всего пользуется научным языком.
Удовлетворительно	Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение и выводы не полностью соответствуют содержанию основной

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
	части; недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; язык работы в целом не соответствует предъявляемому уровню.
Неудовлетворительно	Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; средства связи не обеспечивают связность изложения; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить как «примитивный».

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.

Деловые игры / тренинги

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.
Удовлетворительно	Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчетов и экспресс-оценки показателей эффективности управления организацией, однако на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не

	даны положительные ответы.
Неудовлетворительно	Не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым «удовлетворительно».

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 зачету**

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1	Субъекты туристской деятельности в Российской Федерации. Турагенты и туроператоры. ФЗ РФ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	ПК-1, ПК-9
2	Специфика договорных отношений между турагентом и туроператором. Договор купли-продажи. Агентский договор. Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России	ПК-1, ПК-9
3	Сетевые туристские компании. Франчайзинг	ПК-1, ПК-9
4	Документооборот между турагентом и туроператором	ПК-1, ПК-9
5	Формирование пакета документов для туриста	ПК-1, ПК-9
6	Автоматизация работы туристской компании	ПК-1, ПК-9
7	Системы онлайн-бронирования туров	ПК-1, ПК-9
8	Программы автоматизации документооборота	ПК-1, ПК-9
9	Туристский продукт: понятие и особенности	ПК-1, ПК-9
10	Формирование туристского продукта	ПК-1, ПК-9
11	Затраты в деятельности туристского предприятия. Особенности ценообразования на туристский продукт.	ПК-1, ПК-9
12	Создание клиентской базы и работа с ней	ПК-1, ПК-9
13	Личные продажи. Договор с клиентом на покупку тура	ПК-1, ПК-9
14		ПК-1, ПК-9
15	Туристская путевка. Ваучер	ПК-1, ПК-9
16	Формальности: паспортно-визовые, таможенные. Валютный контроль и порядок обмена валюты. Санитарный и эпидемиологический контроль	ПК-1, ПК-9
17	Страхование туристов	ПК-1, ПК-9
18	Рекламно-информационные материалы в работе турфирмы	ПК-1, ПК-9
19	Интернет-сайт туристской компании	ПК-1, ПК-9
20	Продажа турпродукта он-лайн	ПК-1, 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	Разработать проект договора между туроператором и турагентом	ПК-1, ПК-9
2	Разработать проект информационного листа к туристской путевке	ПК-1, ПК-9

3	Составить проект договора о реализации туристского продукта	ПК-1, ПК-9
4	Разработать проект сайта туристской компании	ПК-1, ПК-9

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

Семинар № 1. Тема «Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России».
(Проходит в форме дискуссии)

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика договорных отношений между турагентом и туроператором. ФЗ РФ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Договор купли-продажи.
3. Агентский договор.
2. Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России.
4. Документооборот между турагентом и туроператором.
5. Сетевые туристические компании. Франчайзинг в туристическом бизнесе.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинар №2. Тема «Формирование пакета документов для туриста»

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование пакета документов для туриста.
2. Документ о реализации туристского продукта.
3. Туристская путевка как бланк строгой отчетности.
4. Туристский ваучер.
5. Проездные документы.
6. Автоматизация работы туристической компании.
7. Технологические возможности туристических фирм.
8. Системы онлайн-бронирования туров.
9. Программы автоматизации документооборота.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинар №3. Тема «Формирование туристского продукта».

Вопросы для обсуждения:

1. 2. Мониторинг рынка туристских услуг.
3. Выбор основных туристических направлений для продажи.
4. Определение целевой аудитории покупателей.
5. Формирование туристского продукта.
6. Особенности ценообразования на туристский продукт.
7. Организация продажи туристского продукта. Договор с клиентом на покупку тура.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинар №4. Тема «Туристские формальности».

Вопросы для обсуждения:

1. Туристские формальности как обязательные процедуры, связанные с оформлением и совершением туристского путешествия, а также с пересечением границы. Формальности: паспортно-визовые, таможенные.
2. Валютный контроль и порядок обмена валюты.
3. Санитарный и эпидемиологический контроль.
4. Страхование туристов.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическая работа № 1. Тема «Организационно-правовые основы деятельности туроператора». Работа в малых группах

Цель работы: выявить содержание и специфику деятельности туроператора в Российской Федерации.

Задание и методика выполнения:

1. Изучить содержание официального сайта Федерального агентства по туризму (<https://tourism.gov.ru> / Официальный сайт Федерального агентства по туризму).
2. Выявить все нормативные документы, регулирующие организацию туристской деятельности.
3. Работая в малых группах (2-3 человека), сделать анализ документов по группам:
 - нормативно-правовые акты;
 - административные акты;
 - инструктивные материалы;
 - рекомендации.

4. Результаты обсуждаются в аудитории.

Практическая работа № 2. Тема «Особенности продажи и продвижения туристского продукта».

Цель работы – изучить технологию продаж туристского продукта; выявить особенности рекламы и продвижения туристского продукта через СМИ. Работа в малых группах.

Задание и методика выполнения:

1. Найти в СМИ (газеты, каталоги, рекламные издания, Интернет) информацию о туристических компаниях (не менее 10)
2. Изучить технологию продажи туристского продукта в каждой компании, выявить особенности работы с клиентами, специфику продвижения туристских услуг.
3. Каждой группе подготовить сообщение о технологии продаж туристского продукта.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

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), кейс-задания.

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:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- 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. Джоббер, Д. Продажи и управление продажами = Selling & Sales Management [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Дж. Ланкастер, Д. Джоббер .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 622 с. — Пер. с англ. - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/351612>
2. Виноградова Т. В. Технологии продаж турпродукта : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Т. В. Виноградова. — 2-е изд., стер. —М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 240 с. — (Сер. Бакалавриат).
3. Баркан, Д. И. Управление продажами [Электронный ресурс] : учебник / Высшая школа менеджмента СПбГУ, Д. И. Баркан .— 2-е изд., испр. — СПб. : Высшая школа менеджмента : Издат. дом С.-Петерб. гос. ун-та, 2008 .— 902 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/207749>

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

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

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

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

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 «Рукопт» — 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>

Информационные справочные системы:

Гарант,

Консультант+

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет
<https://tourism.gov.ru/> – Официальный сайт Федерального агентства по туризму.

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 семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы,

обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения (*круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, деловая игра, конференция, проект, ситуационные и творческие задания т. д.*), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах:

- ГЕО / GEO : непознанный мир : Земля. – Вых. 12 раз в год.
- Туризм: право и экономика.– Вых. 2 раза в полугодие.

Основной целью практических 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: ГЕО / GEO : непознанный мир : Земля. – Вых. 12 раз в год., Туризм: право и экономика.– Вых. 2 раза в полугодие. (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.

Таблица 14

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)
Деловая и(или) ролевая игра	Коллективное практическое занятие, позволяющее обучающимся совместно находить оптимальные варианты решений в искусственно созданных условиях, максимально имитирующих реальную обстановку (например, имитация принятия решений руководящими работни-	Текущий (в рамках практического занятия или семинара)

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
	ками или специалистами в различных производственных вопросах, осуществляемых при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости). Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	
Доклад	Средство оценки владения навыками публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Текущий (в рамках самостоятельной работы и семинара)
Викторина	Оценочное средство в виде совокупности вопросов по определенной тематике, позволяющее оценить уровень закрепления знаний и умений.	Текущий (в рамках практического занятия), промежуточный (часть аттестации)
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
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором, обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы в соответствующей области.	Текущий (в рамках практического занятия или сам. работы)
Конспекты	Вид письменной работы для закрепления и проверки знаний, основанный на умении «свертывать информацию», выделять главное.	Текущий (в рамках лекционных занятия или сам. работы)
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. Наряду с решением типовых учебных, ситуационных, учебно-профессиональных задач могут быть включены задания повышенного уровня, требующие многоходовых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Конференция	Форма обучения и контроля, основанная на свободном, откровенном обсуждении проблемных вопросов. Конференция по своим особенностям близка семинару и является его развитием, поэтому методика проведения конференций сходна с методикой проведения семинаров.	Текущий (в рамках семинарского занятия), промежуточный (часть аттестации)

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
	Требования к подготовке рефератов и докладов для конференции значительно выше, чем для семинаров, так как их используют как средство формирования у обучающихся опыта творческой деятельности.	
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
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)
Проект	Комплекс учебных и исследовательских заданий, позволяющих оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, владения навыками практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках семинара, практического занятия или сам. работы), промежуточный (часть аттестации)
Разноуровневые задачи и задания	Оценочное средство для отработки умений и владения навыками. Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках практического занятия)
Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, основываясь прежде всего на изучении значительного коли-	Текущий (в рамках сам. работы)

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
	чества научной и иной литературы по теме исследования, а также собственных взглядах на нее.	
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся владения навыками самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	Текущий
Ситуационные задания	Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексию, либо применение данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)
Творческое задание	Учебные задания, требующие от обучающихся не простого воспроизводства информации, а творчества, поскольку содержат больший или меньший элемент неизвестности и имеют, как правило, несколько подходов в решении поставленной в задании проблемы. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках самостоятельной работы, семинара или практического занятия)
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Текущий (в рамках входной диагностики, контроля по любому из видов занятий), промежуточный

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

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
2020/21	протокол № 8 от 18.05.2020	Раздел 7.	Обновлен перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.
2021/22	протокол № 8 от 31.05.2021		Без изменений
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022		Без изменений
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023		Без изменений
2024/25	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		

Учебное издание

Автор(ы)-составитель(и)
Елена Владимировна **Тищенко**

ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В ТУРИЗМЕ

Рабочая программа дисциплины

**программа бакалавриата
«Историко-культурный туризм»
по направлению подготовки
51.03.04 Музеология и охрана объектов
культурного и природного наследия
квалификация: бакалавр**

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ*

*Объем п. л.
Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф

