




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)

Кафедра менеджмента и государственного управления


СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

 А.Р. Ваниева
«30» 08 2011 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М.Н. Стефаненко
«30» 08 2011 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.14.01 «Организация туристической, курортной и гостиничной
деятельности»**

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический
бизнес)»

факультет экономики, менеджмента и информационных технологий

Симферополь, 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.14.01 «Организация туристической, курортной и гостиничной деятельности» для бакалавров направления подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)» составлена на основании ФГОС ВО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 (ред. от 20.04.2016) № 7.

Составитель

рабочей программы



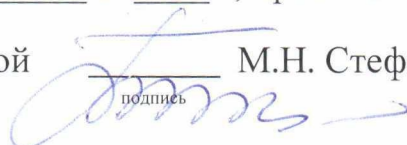
подпись

Р.Р. Абкадыров, ст. преп.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

от 28.06 2021 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой



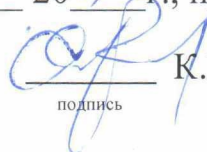
подпись

М.Н. Стефаненко

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании УМК факультета экономики, менеджмента и информационных технологий

от 28.06 2021 г., протокол № 1

Председатель УМК



подпись

К.М. Османов

1.Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.14.01 «Организация туристической, курортной и гостиничной деятельности» для бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)».

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

2.1. Цель и задачи изучения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля):

– формирование у будущих специалистов глубоких знаний для организационно-управленческой и аналитической деятельности в области туристической, курортной и гостиничной деятельности

Учебные задачи дисциплины (модуля):

– разъяснить теоретические и организационные основы функционирования туристических предприятий;

– выделить основные виды и типологию туристических, курортных и гостиничных предприятий;

– изучить технологию проектирования и продвижения туристического продукта;

– определить главные особенности работы туристических агентств на потребительском рынке

2.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины Б1.В.ДВ.14.01 «Организация туристической, курортной и гостиничной деятельности» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-17 - способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели

ПК-18 - владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)

ПК-19 - владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

– региональные особенности государства;

– организационную структуру туристического, курортного и гостиничного предприятия;

- основные и дополнительные туристические услуги; - особенности туристического обслуживания;
- типологию туристических предприятий
- особенности туристического обслуживания;

Уметь:

- применять на практике методы материального и морального стимулирования трудовых ресурсов;
- планировать маркетинговую деятельность туристического предприятия;
- исследовать рынок туристических услуг;
- анализировать внешние и внутренние факторы, влияющие на объем реализации туристических услуг;

Владеть:

- методикой анализа экономических показателей деятельности турфирмы;
- навыками самостоятельной исследовательской работы;
- методикой и методологией проведения научных исследований в профессиональной сфере
- методами маркетинговой деятельности турфирмы
- навыками анализа социально-экономических процессов на региональном и территориальном уровнях исследования.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина Б1.В.ДВ.14.01 «Организация туристической, курортной и гостиничной деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана.

4. Объем дисциплины (модуля)

(в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся)

Семестр	Общее кол-во часов	кол-во зач. единиц	Контактные часы						СР	Контроль (время на контроль)
			Всего	лек	лаб. зан.	Прак. т.зан.	сем. зан.	ИЗ		
3	108	3	36	20		16			72	За
Итого по ОФО	108	3	36	20		16			72	
2	108	3	10	6		4			94	За (4 ч.)
Итого по ЗФО	108	3	10	6		4			94	4

5. Содержание дисциплины (модуля) (структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий)

Наименование тем (разделов, модулей)	Количество часов														Форма текущего контроля
	очная форма							заочная форма							
	Всего	в том, числе						Всего	в том, числе						
		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Тема															
Тема 1. Понятие туризма, функции и виды туристической деятельности.	12	2					10	12	2					10	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 2. Туристический рынок.	12	2					10	12			2			10	практическое задание
Тема 3. Основные тенденции современного мирового туристического потока.	2				2			2	2						практическое задание
Тема 4. Главные мировые туристические районы и центры.	14				4		10	10						10	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 5. Основные виды туризма в Крыму.	6	2					4	12	2					10	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 6. Основные, дополнительные и специфические виды туристических услуг.	4	2			2			10						10	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 7. Основные свойства туристической услуги.	8	2			2		4	6			2			4	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 8. Роль предприятий отельного хозяйства в туризме.	8	2					6	4						4	практическое задание

Тема 9. Типология предприятий ресторанного хозяйства и виды питания в пакетных турах.	2				2										ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 10. Основные виды транспорта в туризме.	4						4								практическое задание
Тема 11. Отдельные виды страхования в туризме.	2	2							2					2	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 12. Основные типы туристических предприятий.	4						4								ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 13. Главные функции туристических операторов. Роль инициативных и рецептивных туроператоров.	2				2				8					8	практическое задание
Тема 14. Схема работы туроператора.	4						4	8						8	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 15. Технология создания туристического продукта.	4						4								ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 16. Отличительные особенности инклюзив и пекиджтуров.	4						4	8						8	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 17. Главные функции туристического агентства.	2				2										ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 18. Ведущие квалификационные требования в турагентстве.	2	2							2					2	практическое задание
Тема 19. Технология прямых продаж в туризме.	4						4								ответы на вопросы для самоконтроля

Тема 20. Основные требования к помещению офиса турагентства.	4						4	8					8	ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 21. Схема взаимоотношений турагентства с туроператором.	2	2												ответы на вопросы для самоконтроля
Тема 22. Основные документы, составляемые в процессе взаимоотношений турагентства с клиентами.	2	2												ответы на вопросы для самоконтроля
Всего часов дисциплине	108	20		16			72	104	6		4		94	
часов на контроль									4					

5. 1. Тематический план лекций

№ лекц	Тема занятия и вопросы лекции	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Понятие туризма, функции и виды туристической деятельности. <i>Основные вопросы:</i> 1. Понятие и виды средств размещения туристов. 2. Роль средств размещения в туристической 3. Категории гостиниц и номеров.	Акт.	2	2
2.	Тема 2. Туристический рынок. <i>Основные вопросы:</i> 1. Понятие мировых гостиничных сетей. 2. Формы интеграции гостиниц 3. Преимущества мировых гостиничных сетей.	Интеракт.	2	
3.	Тема 3. Основные тенденции современного мирового туристического потока. <i>Основные вопросы:</i>	Акт./ Интеракт.		2

	1.Тенденции в туризме 2.Иразвитие туризма в мире			
4.	Тема 5. Основные виды туризма в Крыму. <i>Основные вопросы:</i> 1. Рентабельность 2. Перспективы развития 3. Ценообразование	Акт./ Интеракт.	2	2
5.	Тема 6. Основные, дополнительные и специфические виды туристических услуг. <i>Основные вопросы:</i> 1.Классификация дополнительных гостиничных услуг. 2.Предприятия общественного питания в структуре гостиничного предприятия. 3.Гостиничная анимация.	Акт.	2	
6.	Тема 7. Основные свойства туристической услуги. <i>Основные вопросы:</i> 1.Основные этапы формирования цен 2.Методы тестирования и апробации турпродукта 3.Выведение на рынок новых турпродуктов.	Интеракт.	2	
7.	Тема 8. Роль предприятий отельного хозяйства в туризме. <i>Основные вопросы:</i> Анализ экономической деятельности предприятий	Интеракт.	2	
8.	Тема 11. Отдельные виды страхования в туризме. <i>Основные вопросы:</i> 1.Главные источники повышенной опасности в туризме. 2.Методы минимизации риска в туризме.	Интеракт.	2	
9.	Тема 18. Ведущие квалификационные требования в турагентстве. <i>Основные вопросы:</i> 1.Квалификационные стандарты в туризме. 2.Этикет деловых отношений и обслуживания клиентов.	Интеракт.	2	

	3.Методы повышения квалификации в туризме.			
10.	Тема 21. Схема взаимоотношений турагентства с туроператором. <i>Основные вопросы:</i> 1.Основные этапы проектирования 2.Методы тестирования и апробации турпродукта 3.Выведение на рынок новых турпродуктов	Интеракт.	2	
11.	Тема 22. Основные документы, составляемые в процессе взаимоотношений турагентства с клиентами. <i>Основные вопросы:</i> 1.Квалификационные стандарты в туризме. 2.Этикет деловых отношений и обслуживания клиентов. 3.Методы повышения квалификации в туризме	Акт.	2	
	Итого		20	6

5. 2. Темы практических занятий

№ занятия	Наименование практического занятия и вырабатываемые компетенции	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 2. Туристический рынок. Региональная структура государства. <i>Основные вопросы:</i> 1.Понятие туризма. 2.Роль средств размещения в туристической индустрии. 3.Виды туристической деятельности.	Интеракт.		2
2.	Тема 3. Основные тенденции современного мирового туристического потока. Методы региональная и территориальная политика государства <i>Основные вопросы:</i> 1.Термины и понятие	Интеракт.	2	

	2. Восстановительная медицина. 3. Турагентская деятельность			
3.	Тема 4. Главные мировые туристические районы и центры. Региональная бюджетно-налоговая система <i>Основные вопросы:</i> 1. Рекреация. Понятие и терминология 2. Основы курортного дела	Акт./ Интеракт.	4	
4.	Тема 6. Основные, дополнительные и специфические виды туристических услуг. Муниципальная экономика <i>Основные вопросы:</i> Особенности курортно-рекреационных ресурсов Рентабельность	Акт.	2	
5.	Тема 7. Основные свойства туристической услуги. Региональная бюджетно-налоговая система <i>Основные вопросы:</i> Экономический анализ в туризме	Акт.	2	2
6.	Тема 9. Типология предприятий ресторанного хозяйства и виды питания в пакетных турах. Региональные инвестиции <i>Основные вопросы:</i> 1. Типология предприятий 2. Виды пакетных туров	Акт.	2	
7.	Тема 13. Главные функции туристических операторов. Роль инициативных и рецептивных туроператоров. Социальная политика на региональном <i>Основные вопросы:</i> Виды туристических операторов Главные функции	Интеракт.	2	
8.	Тема 17. Главные функции туристического агентства. Децентрализация государственной власти <i>Основные вопросы:</i> Туристические агентства и функции	Акт./ Интеракт.	2	
	Итого		16	4

5.3. Темы семинарских занятий

(не предусмотрены учебным планом)

5.4. Перечень лабораторных работ

(не предусмотрено учебным планом)

5.5. Темы индивидуальных занятий

(не предусмотрено учебным планом)

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа по данной дисциплине включает такие формы работы как: работа с базовым конспектом; подготовка ответов на вопросы для самоконтроля; работа с литературой, чтение дополнительной литературы; подготовка к практическому занятию; подготовка к зачету.

6.1. Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине (модулю)

№	Наименование тем и вопросы, выносимые на самостоятельную работу	Форма СР	Кол-во часов	
			ОФО	ЗФО
1	Тема 1. Понятие туризма, функции и виды туристической деятельности. Основные вопросы: 1. Понятие туризма. 2. Роль средств размещения в туристической индустрии. 3. Виды туристической деятельности.	работа с литературой, чтение дополнительной литературы	10	10
2	Тема 2. Туристический рынок. Основные вопросы: 1. Понятие 2. Виды региональных программ 3. Успешные кейсы стран	подготовка ответов на вопросы для самоконтроля	10	10
3	Тема 4. Главные мировые туристические районы и центры. Основные вопросы: Схема развития и размещения производительных сил страны. Отечественная практика стратегии и прогнозирования регионального развития.	работа с литературой, чтение дополнительной литературы	10	10
4	Тема 5. Основные виды туризма в Крыму. Основные вопросы: 1. Рентабельность	подготовка ответов на вопросы для самоконтроля	4	10

	2. Перспективы развития 3. Ценообразование			
5	Тема 6. Основные, дополнительные и специфические виды туристических услуг. Основные вопросы: 1. Формирование себестоимости 2. Место в туризме	работа с литературой, чтение дополнительной литературы		10
6	Тема 7. Основные свойства туристической услуги. Основные вопросы: 1. Основные этапы формирования цен 2. Методы тестирования и апробации турпродукта 3. Выведение на рынок новых турпродуктов.	подготовка к практическому занятию	4	4
7	Тема 8. Роль предприятий отельного хозяйства в туризме. Основные вопросы: Анализ экономической деятельности предприятий	работа с литературой, чтение дополнительной литературы;	6	4
8	Тема 10. Основные виды транспорта в туризме. Основные вопросы: Виды транспорта в туризме Роль транспорта	; подготовка к практическому занятию	4	
9	Тема 11. Отдельные виды страхования в туризме. Основные вопросы: Страхование в туризме	; работа с литературой, чтение дополнительной литературы		2
10	Тема 12. Основные типы туристических предприятий. Основные вопросы: Типы туристических предприятий	подготовка ответов на вопросы для самоконтроля	4	
11	Тема 13. Главные функции туристических операторов. Роль инициативных и рецептивных туроператоров. Основные вопросы: Функции туроператоров Рецептивные туроператоры	работа с литературой, чтение дополнительной литературы;		8
12	Тема 14. Схема работы туроператора. Основные вопросы: Методы работы туроператора Схемы работы	подготовка к практическому занятию	4	8

13	Тема 15. Технология создания туристического продукта. Основные вопросы: Этапы создания туристического продукта	подготовка ответов на вопросы для самоконтроля	4	
14	Тема 16. Отличительные особенности инклюзив и пекинджтуров. Основные вопросы: Особенности туров Олл инклюзив Пекинджтуры	работа с литературой, чтение дополнительной литературы	4	8
15	Тема 18. Ведущие квалификационные требования в турагентстве. Основные вопросы: Требования в турагентствах	работа с литературой, чтение дополнительной литературы		2
16	Тема 19. Технология прямых продаж в Основные вопросы: Прямые продажи в туризме Доходность	подготовка к практическому занятию;	4	
17	Тема 20. Основные требования к помещению офиса турагентства. Основные вопросы: Офисы турагентства Основные требования к поиску	работа с литературой, чтение дополнительной литературы	4	8
	Итого		72	94

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дескрипторы	Компетенции	Оценочные средства
ПК-17		
Знать	региональные особенности государства	ответы на вопросы для самоконтроля
Уметь	планировать маркетинговую деятельность туристического предприятия; анализировать внешние и внутренние факторы, влияющие на объем реализации туристических услуг	практическое задание

Владеть	методикой анализа экономических показателей деятельности турфирмы; методами маркетинговой деятельности турфирмы	зачет
ПК-18		
Знать	основные и дополнительные туристические услуги; - особенности туристического обслуживания; типологию туристических предприятий; особенности туристического обслуживания	ответы на вопросы для самоконтроля
Уметь	применять на практике методы материального и морального стимулирования трудовых ресурсов	практическое задание
Владеть	методикой и методологией проведения научных исследований в профессиональной сфере	зачет
ПК-19		
Знать	организационную структуру туристического, курортного и гостиничного предприятия	ответы на вопросы для самоконтроля
Уметь	исследовать рынок туристических услуг	практическое задание
Владеть	навыками самостоятельной исследовательской работы; навыками анализа социально-экономических процессов на региональном и территориальном уровнях исследования.	зачет

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

Оценочные средства	Уровни сформированности компетенции			
	Компетентность несформирована	Базовый уровень компетентности	Достаточный уровень компетентности	Высокий уровень компетентности
ответы на вопросы для самоконтроля	Студент не способен дать ответ на заданный вопрос	Студент неполно, поверхностно, не обоснованно отвечает на заданные вопросы	Студент полно, с несущественным и замечаниями отвечает на заданные вопросы	Студент полно, глубоко, обоснованно отвечает на заданные вопросы
практическое задание	Менее 59% верных ответов	60-74% верных ответов	75-89% верных ответов	90-100% верных ответов

зачет	Демонстрируется незнание изучаемого теоретического материала и недостаточный уровень практического навыка	Демонстрируется общее знание изучаемого теоретического материала и недостаточный уровень практического навыка	Демонстрируется достаточно полное знание теоретического материала и достаточный уровень устойчивого практического навыка	Демонстрируется глубокое и прочное усвоение теоретического материала и высокая адаптивность практического навыка
-------	---	---	--	--

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Примерные вопросы для самоконтроля

1. Свойства гостиничных услуг
2. Критерии качества гостиничных услуг.
3. Методы оценки качества гостиничных услуг.
4. Оценка качества гостиничных услуг Крыма.
5. Роль трудовых ресурсов в обеспечении качества гостиничных услуг.
6. История гостеприимства.
7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.
8. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения; общие и дифференцированные требования к гостиницам различных категорий.
9. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.
10. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства

7.3.2. Примерные практические задания

1. Практическое задание № 1

Задание для самостоятельной работы. Дайте краткую характеристику индустрии гостеприимства Индии (Германии, Китая и др.). Оформите материал в виде таблицы. Подготовьте электронные презентации для представления в группе.

2. Практическое задание № 2

Проанализируйте приведенные ниже характеристики гостиниц. Разделите характеристики, присущие гостиницам, которые работают в рамках гостиничных цепей, и характеристики, присущие независимым гостиницам. Заполните таблицу.

- Схожесть в территориальном расположении.
- Упрощенный характер маркетинга.
- Единство стиля (архитектура и интерьер).
- Малый штат управленческого персонала.
- Единство и быстрота регистрации клиентов.
- Свобода в действиях управленческого персонала.
- Упрощенная реклама.
- Работа с постоянной клиентурой предприятия.
- Хорошее знание местного рынка.
- Номера, продуманные для разных путешественников.
- Завтрак «шведский стол».
- Приближенность менеджмента к практическим вопросам.
- Наличие конференц-зала.
- Гибкая система тарифов.
- Единое управление, маркетинг и служба коммуникаций.
- Единство обозначений и внешней информации.

3. Практическое задание № 3

Какие параметры по уровню сервиса (обслуживания) имеют российские гостиницы:

- одна «звезда»;
- две «звезды»;
- три «звезды»;
- четыре «звезды»;
- пять «звезд»?

4. Практическое задание № 4

Подготовьте презентацию о гостиничной цепи, работающей на международном туристском рынке. Заполните таблицу.

5. Практическое задание № 5

Используя путеводители, периодические издания по туризму, Интернет,

изучите рынок гостиничной индустрии Санкт-Петербурга. Заполните таблицу.

6. Практическое задание № 6

Используя путеводители, периодические издания по туризму, Интернет, изучите место мини-отелей на рынке гостиничной индустрии Симферополя.

Заполните таблицу.

7. Практическое задание № 7

Используя путеводители, периодические издания по туризму, Интернет, подготовьте информацию для иностранных туристов о туристских объектах города (любого другого города по выбору).

8. Ролевая игра № 1. «Гостиничные цепи»

Цели:

- исследование вопроса о выгодах и рисках вступления гостиничного предприятия в состав гостиничной цепи на условиях франшизы;
- выработка умения работать в группе;
- обучение умению принимать коллективное решение.

Количество участников: от 15 до 30 человек.

Время: игра длится от 2 до 3 ч учебного времени.

Ход игры

- Преподаватель делит группу на три подгруппы по 5—8 человек (две из них — рабочие группы, третья — группа экспертов).
- Подгруппам 1 и 2 предлагается обосновать противоположные мнения.
- Каждой подгруппе дается свое задание.
- Задание обсуждается в подгруппах.
- В подгруппах вырабатывается коллективное решение.
- Каждая подгруппа выбирает представителя, который будет озвучивать аргументацию подгруппы.
- Представители подгрупп 1 и 2 проводят дискуссию в реальном времени

7.3.3. Вопросы к зачету

1. Раскройте понятие туризма, перечислите функции и виды туристической деятельности.
2. Охарактеризуйте роль туризма в национальной и мировой экономике.
3. Раскройте понятие туристического рынка.
4. Перечислите основные тенденции современного мирового туристического потока.
5. Дайте краткую характеристику главным мировым туристическим районам и центрам.
6. Охарактеризуйте основные виды туризма в Крыму.
7. Перечислите основные, дополнительные и специфические виды туристических услуг.
8. Раскройте основные свойства туристической услуги.
9. Оцените роль предприятий отельного хозяйства в туризме.
10. Раскройте типологию предприятий ресторанного хозяйства и виды питания в пакетных турах.
11. Перечислите и охарактеризуйте основные виды транспорта в туризме.

12. Дайте оценку отдельным видам страхования в туризме.
13. Охарактеризуйте основные типы туристических предприятий.
14. Выделите главные функции туристических операторов. Дайте оценку роли инициативных и рецептивных туроператоров.
15. Раскройте схему работы туроператора.
16. Охарактеризуйте технологию создания туристического продукта.
17. Укажите отличительные особенности инклюзив и пекиджтуров.
18. Раскройте главные функции туристического агентства.
19. Оцените ведущие квалификационные требования в турагентстве.
20. Охарактеризуйте технологию прямых продаж в туризме.
21. Перечислите основные требования к помещению офиса турагентства.
22. Выделите схемы взаимоотношений турагентства с туроператором.
23. Охарактеризуйте основные документы, составляемые в процессе взаимоотношений турагентства с клиентами.
24. Перечислите документы, предоставляемые клиентами для выполнения визовых формальностей.
25. Назовите источники опасности в путешествии.
26. Перечислите основные методы снижения риска здоровью и имущества туристов.
27. Охарактеризуйте вопросы безопасности на отдельных видах транспорта.
28. Раскройте необходимость и формы финансовой ответственности туроператора.
29. Раскройте понятие качества гостиничных услуг, выделите методы его контроля.
30. Раскройте главные источники и методы формирования трудовых ресурсов предприятий гостиничного хозяйства.
31. Охарактеризуйте кадровый потенциал гостиничных предприятий.
32. Выделите главные формы и методы стимулирования трудовых ресурсов предприятий гостиничного хозяйства.
33. Обоснуйте необходимость и приведите примеры должностных инструкций в гостиницах.
34. Раскройте понятие и типологию инвестиций.
35. Выделите основные формы взаимоотношений собственников средств размещения, арендаторов и управляющих компаний.
36. Выделите главные цели и задачи маркетинговой деятельности отеля.
37. Укажите главные цели сегментации рынка и формирования «портрета» целевого потребителя. Обоснуйте необходимость рыночного позиционирования гостиничного предприятия.
38. Охарактеризуйте основные формы продвижения гостиничных услуг на рынке.

39. Раскройте особенности рекламной деятельности гостиничных предприятий.
40. Обоснуйте необходимость гибкого ценообразования и дифференцированных цен на услуги гостиничного предприятия.
41. Раскройте основные методы стимулирования сбыта гостиничных услуг.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

7.4.1. Оценивание ответов на вопросы для самоконтроля

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Соблюдение требований к оформлению письменных текстов при письменном опросе	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев.

7.4.2. Оценивание практического задания

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Знание теоретического материала по предложенной проблеме	Теоретический материал усвоен	Теоретический материал усвоен и осмыслен	Теоретический материал усвоен и осмыслен, может быть применен в различных ситуациях по необходимости
Овладение приемами работы	Студент может применить имеющиеся знания для решения новой задачи, но необходима помощь преподавателя	Студент может самостоятельно применить имеющиеся знания для решения новой задачи, но возможно не более 2 замечаний	Студент может самостоятельно применить имеющиеся знания для решения новой задачи
Самостоятельность	Задание выполнено самостоятельно, но есть не более 3 замечаний	Задание выполнено самостоятельно, но есть не более 2 замечаний	Задание выполнено полностью самостоятельно

7.4.3. Оценивание зачета

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота ответа, последовательность и логика изложения	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Правильность ответа, его соответствие рабочей программе учебной дисциплины	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 3	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 2	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины
Способность студента аргументировать свой ответ и приводить примеры	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 3 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 2 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены
Осознанность излагаемого материала	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно

Соответствие нормам культуры речи	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Качество ответов на вопросы	Есть замечания к ответам, не более 3	В целом, ответы раскрывают суть вопроса	На все вопросы получены исчерпывающие ответы

7.5. Итоговая рейтинговая оценка текущей и промежуточной аттестации студента по дисциплине

По учебной дисциплине «Организация туристической, курортной и гостиничной деятельности» используется 4-балльная система оценивания, итог оценивания уровня знаний обучающихся предусматривает зачёт. Зачет выставляется во время последнего практического занятия при условии выполнения не менее 60% учебных поручений, предусмотренных учебным планом и РПД. Наличие невыполненных учебных поручений может быть основанием для дополнительных вопросов по дисциплине в ходе промежуточной аттестации. Во всех остальных случаях зачет сдается обучающимися в даты, назначенные преподавателем в период соответствующий промежуточной аттестации.

Шкала оценивания текущей и промежуточной аттестации студента

Уровни формирования компетенции	Оценка по четырехбалльной шкале
	для зачёта
Высокий	зачтено
Достаточный	
Базовый	
Компетенция не сформирована	не зачтено

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библ.
-------	----------------------------	--	----------------

1.	Внешнеэкономическая деятельность предприятия: учеб. пособие по дисц. специализ. спец. "Менеджмент организации". Соответствует ФГОС 3-го поколения / ред. И. Н. Иванов ; рец.: О. В. Юзов, О. А. Белимова. - М.: Инфра-М, 2014. - 297 с.	учебное пособие	10
2.	Сберегаев Н.А. Практикум по внешнеэкономической деятельности предприятий: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. 080200 "Менеджмент" (профиль "Производственный менеджмент") / Н. А. Сберегаев ; рец.: В. В. Ивченко, А. И. Погорлецкий. - М.: Вузовский учебник; М.ИНФРА-М, 2015. - 314 с.	учебное пособие	10
3.	Бородулина Л.П. Международные экономические организации: учеб. пособие / Л. П. Бородулина, И. А. Кудряшова, В. А. Юрга ; рец.: Б. М. Смитиенко, Е. Ф. Авдокушин. - М.: Магистр; М.Инфра-М, 2014. - 368 с.	учебное пособие	10

Дополнительная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библи.
1.	Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. "Менеджмент" и "Управление персоналом". Соответствует ФГОС 3-го поколения / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова ; рец.: А. И. Турчинов, А. Ф. Зубкова. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 301 с.	учебное пособие	15
2.	Бычин В.Б. Регламентация и нормирование труда: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. 38.03.01 "Экономика" (квалификация (степень) "бакалавр") / В. Б. Бычин, Е. В. Шубенкова ; рец.: Е. К. Самраилова, Л. В. Сонкова. - М.: Инфра-М, 2016. - 188 с.	учебное пособие	25

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- 1.Поисковые системы: <http://www.rambler.ru>, <http://yandex.ru>,
- 2.Федеральный образовательный портал www.edu.ru.
- 3.Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/ru>
- 4.Государственная публичная научно-техническая библиотека России URL: <http://gpntb.ru>.
- 5.Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека» <http://franco.crimealib.ru/>
- 6.Педагогическая библиотека <http://www.pedlib.ru/>
- 7.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (РИНЦ) <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Общие рекомендации по самостоятельной работе бакалавров

Подготовка современного бакалавра предполагает, что в стенах университета он овладеет методологией самообразования, самовоспитания, самосовершенствования. Это определяет важность активизации его самостоятельной работы.

Самостоятельная работа формирует творческую активность бакалавров, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления, предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем, определенных программой.

Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются: самоподготовка по отдельным вопросам; работа с базовым конспектом; подготовка ответов на вопросы для самоконтроля; работа с литературой, чтение дополнительной литературы; подготовка к практическому занятию; подготовка к зачету.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников – ориентировать в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Учебник также служит путеводителем по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определённых научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая функция учебника в том, что он очерчивает некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие.

Чтение рекомендованной литературы – это та главная часть системы самостоятельной учебы бакалавра, которая обеспечивает подлинное усвоение науки. Читать эту литературу нужно по принципу: «идея, теория, метод в одной, в другой и т.д. книгах».

Во всех случаях рекомендуется рассмотрение теоретических вопросов не менее чем по трем источникам. Изучение проблемы по разным источникам – залог глубокого усвоения науки. Именно этот блок, наряду с выполнением практических заданий является ведущим в структуре самостоятельной работы студентов.

Вниманию бакалавров предлагаются список литературы, вопросы к самостоятельному изучению и вопросы к зачету.

Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

- 1) выполнять все определенные программой виды работ;
- 2) посещать занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и, зачастую, самостоятельного теоретического овладения пропущенным материалом недостаточно для качественного его усвоения;
- 3) все рассматриваемые на занятиях вопросы обязательно фиксировать в отдельную тетрадь и сохранять её до окончания обучения в вузе;
- 4) проявлять активность при подготовке и на занятиях, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому бакалавру;
- 5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам обязательно отрабатывать пропущенное преподавателю во время индивидуальных консультаций.

Внеурочная деятельность бакалавра по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
- выполнение практических заданий;
- выработку умений научной организации труда.

Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у бакалавра умения самоорганизовать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий. Объём заданий рассчитан максимально на 2-3 часа в неделю. При этом алгоритм подготовки будет следующим:

- 1 этап – поиск в литературе теоретической информации по предложенным преподавателем вопросам;
- 2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;
- 3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос;
- 4 этап – поиск примеров по данной проблематике.

Работа с базовым конспектом

Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций в различных формах их проведения: проблемные лекции с элементами эвристической беседы, информационные лекции, лекции с опорным конспектированием, лекции-визуализации.

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям.

Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе дисциплины.

Подготовка ответов на вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предполагают возможность просмотреть теоретический материал и проработать ошибки, допущенные при ответах на данные вопросы. Они предназначены для получения обучающимся адекватной оценки своих знаний. Для каждого раздела рекомендуется 10–15 вопросов.

Наиболее рациональным при самостоятельной работе над учебным материалом является следующий порядок действий.

1. Внимательно прочитать вопросы для самоконтроля, чтобы заранее знать, на какие моменты следует обратить особое внимание при последующей работе с пособиями.
2. Прочитать источник (источники), стремясь найти ответы на вопросы для самоконтроля и выписывая определения терминов в терминологический словарь (руководствуясь рекомендациями соответствующего раздела). При работе с источником следует также обратить внимание на интерпретацию примеров автором.
3. Последовательно ответить на вопросы для самоконтроля, по возможности не обращаясь к пособию.
4. Выполнить, по возможности, практические задания по теме.
5. Повторно вдумчиво перечитать в тексте пособий места со сведениями по вопросам, на которые Вам не удалось ответить, и попытаться выполнить нерешенные задания.
6. Составить список вопросов, которые Вы намереваетесь задать преподавателю на консультации.

Подготовка к практическому занятию

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы.

Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии.

Следовательно, работа на практическом занятии направлена не только на познание студентом конкретных явлений внешнего мира, но и на изменение самого себя.

Второй результат очень важен, поскольку он обеспечивает формирование таких общекультурных компетенций, как способность к самоорганизации и самообразованию, способность использовать методы сбора, обработки и интерпретации комплексной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности студента. Процессы и явления, выделяются основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются.

В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте.

Объём заданий рассчитан максимально на 1-2 часа в неделю.

Подготовка к зачету

Зачет является традиционной формой проверки знаний, умений, компетенций, сформированных у студентов в процессе освоения всего содержания изучаемой дисциплины. Обычный зачет отличается от экзамена только тем, что преподаватель не дифференцирует баллы, которые он выставляет по его итогам.

Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра, а не за несколько дней до его проведения.

Подготовка включает следующие действия. Прежде всего нужно перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра. Затем надо соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Рекомендуется делать краткие записи. Речь идет не о шпаргалке, а о формировании в сознании четкой логической схемы ответа на вопрос. Накануне зачета необходимо повторить ответы, не заглядывая в записи. Время на подготовку к зачету по нормативам университета составляет не менее 4 часов.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости))

Информационные технологии применяются в следующих направлениях:
 оформление письменных работ выполняется с использованием текстового редактора;
 демонстрация компьютерных материалов с использованием мультимедийных технологий;
 использование информационно-справочного обеспечения, такого как: правовые справочные системы (Консультант+ и др.), онлайн словари, справочники (Грамота.ру, Интуит.ру, Википедия и др.), научные публикации.
 использование специализированных справочных систем (электронных учебников, справочников, коллекций иллюстраций и фотоизображений, фотобанков, профессиональных социальных сетей и др.).

OpenOffice Ссылка: <http://www.openoffice.org/ru/>

Mozilla Firefox Ссылка: <https://www.mozilla.org/ru/firefox/new/>

Libre Office Ссылка: <https://ru.libreoffice.org/>

Do PDF Ссылка: <http://www.dopdf.com/ru/>

7-zip Ссылка: <https://www.7-zip.org/>

Free Commander Ссылка: <https://freecommander.com/ru>

be Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>попо

Gimp (графический редактор) Ссылка: <https://www.gimp.org/>

ImageMagick (графический редактор) Ссылка:
<https://imagemagick.org/script/index.php>

VirtualBox Ссылка: <https://www.virtualbox.org/>

Adobe Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>

Операционная система Windows 8.1 Лицензионная версия по договору №471\1 от 11.12.2014 г.

Электронно-библиотечная система Библиокомплектатор

Национальна электронная библиотека - федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)

Редакция Базы данных «ПОЛПРЕД Справочники»

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

-компьютерный класс и доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки);

-проектор, совмещенный с ноутбуком для проведения лекционных занятий преподавателем и презентации студентами результатов работы

-раздаточный материал для проведения групповой работы.