

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования, сервисный  
проректор

*подпись*

«31» мая 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.14 ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И  
ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2024

Рабочая программа дисциплины «Организация и технологии туроператорской и турагентской деятельности» составлена в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым Приказом Минобрнауки № 514 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47236).

Программу составила:

Лазарева Вера Александровна, старший преподаватель  
кафедры международного туризма и менеджмента



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 12 от «06» мая 2024 г.  
Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 6 от «15» мая 2024 г.  
Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А.



Рецензенты:

1. Миненкова В.В. канд. географ. наук, доцент, зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».
2. Лазарева О.Н. Директор турфирмы ООО «ЛА-ТУР» г. Краснодар.

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

**1.1 Цель освоения дисциплины «Организация и технологии туроператорской и турагентской деятельности»** – формирование у студентов комплекса знаний об основах организации туристской деятельности, формирование комплексного представления о туризме, рассмотрение вопросов организации работы туроператора с турагентом, туроператора с предприятиями, оказывающими туристские услуги, а также организации работы туристской фирмы с клиентом а также создание условий для подготовки специалистов сферы туризма, обеспечивающих комплексный подход, включающий как получение студентами теоретических знаний, так и усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям туристской деятельности.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть вопросы организации деятельности туристской фирмы;
- рассмотреть вопросы формирования туристского продукта;
- освоить принципиальную модель организации работы туроператора с турагентом;
- научиться планировать взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги;
- освоить принципиальную модель организации работы туристской фирмы с клиентом;
- ознакомить студентов с основными видами туризма и факторами, определяющими развитие туризма в принимающих и отправляющих туристских центрах;
- изучить особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности;
- ознакомить с особенностями организации туристской деятельности в России.

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Организация и технологии туроператорской и турагентской деятельности» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Включение дисциплины в учебный план вызвано в первую очередь тем, что деятельность туристского предприятия заключается в проектировании, продвижении и реализации туристско-экскурсионного продукта.

Освоение дисциплины базируется на довузовской подготовке в области экономической географии, обществознания и изучении следующих курсов: «Экономическая география России и зарубежных стран», «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства», «Бизнес-планирование в сфере сервиса, туризма и гостеприимства», «Маркетинг в сфере сервиса, туризма и гостеприимства».

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6.1.	<i>Знает:</i>

Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	– нормативно-правовую документацию для организации туроператорской деятельности; – нормативно-правовую документацию для организации турагентской деятельности
	<b>Умеет:</b> – осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для туроператорской и турагентской деятельности; – ориентироваться в применении нормативно-правовой документации для формирования модели организации работы туроператора с турагентами, партнерами, поставщиками и клиентами
	<b>Владеет:</b> – владеть основами поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для туроператорской и турагентской деятельности
ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении и услуг	<b>Знает:</b> – теоретические и методологические основы законодательства Российской Федерации о предоставлении туристических услуг; – законодательство Российской Федерации в туроператорской и турагентской деятельности
	<b>Умеет:</b> – применять на практике законодательство Российской Федерации о предоставлении туристических услуг на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства, в туроператорской и турагентской деятельности;
	<b>Владеет:</b> – практическими приемами реализации положений законодательства Российской Федерации в туроператорской и турагентской деятельности
ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными и требованиями	<b>Знает:</b> – нормативные требования законодательства Российской Федерации в туроператорской и турагентской деятельности; – нормативные требования законодательства Российской Федерации в реализации туристических услуг клиентам
	<b>Умеет:</b> – обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями законодательства Российской Федерации в туристическом обслуживании в туроператорской и турагентской деятельности
	<b>Владеет:</b> – навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями законодательства Российской Федерации в туристическом обслуживании в туроператорской и турагентской деятельности; – владеть основами оптимизации документооборота в соответствии с нормативными требованиями законодательства Российской Федерации
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников и департаментов сервисного предприятия	
ИПК-1.1 Способен осуществлять управление,	<b>Знает:</b> – цели, задачи, функции и принципы туроператорской и турагентской деятельности; – основы управления, контроля и оценки эффективности деятельности

контроль и оценку эффективности и деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)	туроператоров и турагентов
	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ориентироваться в современных трендах построения систем туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– осуществлять управление, контроль и оценку эффективности туроператорской и турагентской деятельности</li> </ul>
ИПК-1.2 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические и методологические основы управления движением финансовых и информационных потоков при оказании туристических услуг в туроператорской и турагентской деятельности</li> </ul>
	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять на практике основы управления текущей деятельностью сотрудников отделов (департаментов, служб) туроператоров и турагентов</li> </ul>
	<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приемами сбора и анализа данных о текущей деятельности сотрудников отделов (департаментов, служб) туроператоров и турагентов</li> </ul>
ИПК-1.3 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития сервисного предприятия)	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– критерии обслуживания клиентов (туристов) на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства;</li> <li>– стратегии осуществления деятельности отделов (департаментов, служб) туроператоров и турагентов</li> </ul>
	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать процесс повышения качества оказания туристических услуг в туроператорской и турагентской деятельности</li> <li>– разрабатывать и реализовывать стратегии развития в туроператорской и турагентской деятельности</li> </ul>
	<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимизировать длительность по оказанию туристических услуг в туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– навыками разработки и реализации стратегии развития туроператоров и турагентов</li> </ul>

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часов), их распределению по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр (часы)	
			5	
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		<b>56,3</b>	<b>56,3</b>	
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>50</b>	<b>50</b>	
Занятия лекционного типа		16	16	
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		34	34	
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	
Контроль самостоятельной работы (КСР)		6	6	
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3	
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>61</b>	<b>61</b>	
Проработка учебного (теоретического) материала		50	50	
Подготовка к текущему контролю и др.		11	11	
<b>Контроль:</b>		<b>26,7</b>	<b>26,7</b>	
Подготовка к экзамену		26,7	26,7	
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>56,3</b>	<b>56,3</b>	
	<b>зач. ед</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	Организационно-правовые основы туроператорской и турагентской деятельности	11	2	4	5
2	Базовые основы туроператорской и турагентской деятельности	12	2	4	6
3	Организация управления в туристском предприятии	18	2	6	10
4	Кадровый менеджмент туристского предприятия	16	2	4	10
5	Финансово-экономическая составляющая деятельности туристского предприятия	18	2	6	10
6	Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	20	4	6	10
7	Планирование и контроль деятельности туристского предприятия	16	2	4	10
<b>ИТОГО по разделам дисциплины:</b>		<b>111</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>61</b>

	Контроль самостоятельной работы (КСР)	6			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Контроль	26,7			
	Общая трудоемкость по дисциплине	<b>144</b>			

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
5 семестр			
1	Организационно-правовые основы туроператорской и турагентской деятельности	Цель и задачи деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия. Определение организационной структуры управления туристским предприятием. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия. Прекращение деятельности туристского предприятия	У
2	Базовые основы туроператорской и турагентской деятельности	Принципы, функции и роль туристских фирм. Организация работы туристской фирмы: туроператора и турагента. Оформление офиса туристского предприятия. Подготовка туристского продукта к реализации	У
3	Организация управления в туристском предприятии	Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления туристским предприятием. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.	У
4	Кадровый менеджмент туристского предприятия	Сущность стимулирования, его виды. Понятие персонала туристского предприятия: туроператора и турагента. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровая политика. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала. Системы оплаты труда. Конфликты.	У
5	Финансово-экономическая составляющая деятельности	Финансы и экономические показатели деятельности туристского предприятия туроператора и турагента. Отчетность турпредприятия и ее значение: туроператора и	У

	туристского предприятия	турагента.	
6	Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	Сущность маркетинга туристского предприятия. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт. Особенности рекламной деятельности туроператора и турагента. Продвижение турпродукта. Использование технологий для продвижения и реализации турпродукта	У, Л
7	Планирование и контроль деятельности туристского предприятия	Показатели качества. Организация контроля в турпредприятии. Контроль и оценка качества услуг. Планирование деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента. Система плановой документации туроператора и турагента.	У
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция дискуссия			

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия)

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
5 семестр			
1	Организационно-правовые основы туроператорской и турагентской деятельности	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цель и задачи деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента.</li> <li>2. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия: туроператора и турагента.</li> <li>3. Определение организационной структуры управления туристским предприятием: туроператора и турагента.</li> <li>4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия: туроператора и турагента.</li> <li>5. Прекращение деятельности туристского предприятия</li> </ol>	У, ПР
2	Базовые основы туроператорской и турагентской деятельности	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы, функции и роль туристского предприятия: туроператора и турагента.</li> <li>2. Организация работы туристского предприятия: туроператора и турагента.</li> <li>3. Оформление офиса туристского предприятия: туроператора и турагента.</li> <li>4. Подготовка туристского продукта к реализации</li> </ol>	У, ПР
3	Организация управления в туристском предприятии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие структуры управления туристским предприятием.</li> <li>2. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.</li> <li>3. Виды организационных структур управления туристским предприятием.</li> </ol>	У, ПР

		<p>4. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.</p> <p>5. Функции коммуникаций.</p> <p>6. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.</p>	
4	Кадровый менеджмент туристского предприятия	<p>1. Понятие персонала туристского предприятия.</p> <p>2. Концепция управления персоналом туристского предприятия: туроператора и турагента.</p> <p>3. Функции кадровой службы.</p> <p>4. Кадровая политика туристского предприятия: туроператора и турагента.</p> <p>5. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала.</p> <p>6. Сущность стимулирования, его виды.</p> <p>7. Системы оплаты труда.</p> <p>8. Конфликты.</p>	У, ПР
5	Финансово-экономическая составляющая деятельности туристского предприятия	<p>1. Финансы и экономические показатели деятельности туристского предприятия.</p> <p>2. Отчетность туристского предприятия и ее значение.</p> <p>3. Обязательная отчетность туроператора.</p> <p>4. Обязательная отчетность турагента.</p> <p>5. Внутренняя отчетность туристского предприятия: туроператора и турагента.</p>	У, ПР
6	Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	<p>1. Сущность маркетинга туристского предприятия: туроператора и турагента.</p> <p>2. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт.</p> <p>3. Особенности рекламной деятельности.</p> <p>4. Продвижение турпродукта.</p> <p>5. Различия в маркетинговой деятельности туроператоров и турагентов.</p> <p>6. Использование инновационных технологий в маркетинговой деятельности туроператоров и турагентов.</p>	С, ПР
7	Планирование и контроль деятельности туристского предприятия	<p>1. Показатели качества.</p> <p>2. Организация контроля в туристском предприятии.</p> <p>3. Контроль и оценка качества услуг.</p> <p>4. Планирование деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента.</p> <p>5. Система плановой документации туристского предприятия: туроператора и турагента.</p>	У, ПР
Примечание: У – устный опрос, ПР – практическая работа, З – решение задач, С – семинар-дискуссия			

**Лабораторные занятия:** не предусмотрены.

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Подготовка к устному опросу	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.
2	Подготовка к лекции-дискуссии	
3	Подготовка к семинару-дискуссии	
4	Подготовка к экзамену	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, практическая работа, решение задач). Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия и семинар дискуссия.

Семе стр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
5	Л	лекция-дискуссия на тему: 1. Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	2
	С	семинар-дискуссия на тему: 1. Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия: использование инновационных технологий в маркетинговой деятельности туроператоров и турагентов	2
<i>Итого:</i>			4

\***Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

**\*\*Семинар-дискуссия** – (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию сокурсника.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные и методические материалы**

##### **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организация и технологии туроператорской и турагентской деятельности». Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме информационного сообщения по проблемным вопросам, устного опроса, практической работы и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

– Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля**

*Материал для устного опроса к занятиям лекционного типа:*

**Лекция № 1. Тема: «Организационно-правовые основы туроператорской и турагентской деятельности»**

Вопросы для устного опроса:

1. Цель и задачи деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента.
2. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия.
3. Определение организационной структуры управления туристским предприятием.
4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия.
5. Прекращение деятельности туристского предприятия.

***Пример тем для проведения лекций-дискуссий.***

**Лекция-дискуссия № 1. Тема «Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия»**

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность маркетинга туристского предприятия.
2. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт.
3. Особенности рекламной деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента.
4. Продвижение турпродукта.
5. Каналы продвижения турпродуктов и услуг.

***Материалы для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:***

***Пример материала для устного опроса.***

**Семинарское занятие № 1. Тема: «Организационно-правовые основы туроператорской и турагентской деятельности».**

Используя лекционный материал, изучить деятельность действующего одного туроператора и одного турагентства (2 предприятия на выбор студента) и подготовить материал для ответов на вопросы для проверки.

Вопросы для проверки (подготовить материал):

1. Цель и задачи деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента.
2. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия.
3. Определение организационной структуры управления туристским предприятием.
4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия.
5. Прекращение деятельности туристского предприятия.

***Пример выполнения практической работы***

**Семинарское занятие № 2. Тема: «Организационно-правовые основы туроператорской и турагентской деятельности»**

Практическая работа № 1. Тема: «Анализ использования автомобильного транспорта в сервисе, туризме и гостеприимстве».

*Постановка задачи.* Требуется решить 10 заданий по теме. Работа предоставляется преподавателю на проверку в электронном виде. На практическом занятии студент участвует в обсуждении полученных решений заданий.

**Задание 1.**

Дайте определение понятию «туристское предприятие».

Запишите основные организационно-правовые формы, в которых могут функционировать туристские фирмы, с пояснением, как организуется каждая форма. Составьте схему управления и распределения полномочий разобранном организационно-правовым формам.

**Задание 2.**

Запишите основные цели и задачи деятельности: туроператорского предприятия, турагентской фирмы, экскурсионной организации. Использовать действующие предприятия.

**Задание 3.**

Запишите определение понятий:

Устав –

Учредительный договор –

Государственная регистрация –

**Задание 4.**

Запишите этапы создания туристского предприятия и поясните каждый.

Выпишите состав уставных документов и разъясните, где и с какими из этих турист может ознакомиться.

**Задание 5.**

Выпишите, какие факторы определяют выбор организационно-правовой формы туристского предприятия: туроператора и турагентства.

**Задание 6.**

Кто выступает партнерами (субъектами хозяйствования) в туриндустрии, дайте пояснение по этим организациям.

**Задание 7.**

Запишите основные и сопутствующие виды деятельности действующего туристского предприятия: одного туроператора и одного турагентства.

**Задание 8.**

Распишите поэтапно для открытия нового предприятия (турагентства или туроператора на выбор студента).

Как происходит подготовка учредительных документов для государственной регистрации предприятия в местные органы власти предоставляется?

Кто занимается разработкой учредительных документов?

Кто занимается оформлением и регистрацией документов?

**Задание 9.**

Запишите и/или зарисуйте схематично, в какие органы государственного регулирования будут направлены комплекты документов (и что в них будет входит) при создании туристского предприятия.

**Задание 10.**

Что понимается под «ликвидацией» юридического лица или ИП? Какие виды ликвидации могут быть?

*Пример тем для проведения семинаров-дискуссий.*

**Семинар-дискуссия № 1.**

**Тема: «Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия: использование инновационных технологий в маркетинговой деятельности туроператоров и турагентов».**

1. Особенности рекламной деятельности туристского предприятия: туроператора и турагента.
2. Продвижение турпродукта. Каналы продвижения.
3. Использование инновационных технологий в маркетинговой деятельности туроператоров.
4. Использование инновационных технологий в маркетинговой деятельности турагентов.

**Примерная тематика реферативных работ:**

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Социально-психологические основы управления туристической фирмой.
3. Коммерческие организации в сфере туризма.
4. Анализ деятельности туристского комплекса.
5. Анализ деятельности туристско-оздоровительного лагеря.
6. Формирование стратегии развития туризма.
7. Перспективный анализ туристской организации.
8. Расчет эффективности управления туризмом.
9. Анализ источников прибыли в туризме.
10. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
11. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
12. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
13. Особенности регионального туризма как объекта управления.
14. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
15. Функции организационных структур регионального туризма.
16. Экскурсионный менеджмент в Российской Федерации.
17. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации.
18. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды туркомплекса.
19. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации.
20. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации.
21. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
22. Инновации как объект инновационного менеджмента в сфере туризма.
23. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций в сфере туризма.
24. Эффективность управления инновационными процессами в туристских организациях зарубежом (дестинация на выбор студента).
25. Управление инновационными проектами в сфере туризма.
26. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации.
27. Формирование инвестиционных программ в туристской организации.
28. Организация финансирования инвестиционной программы туристской организации.
29. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма.
30. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма.
31. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
32. Правовое регулирование международной туристской деятельности.
33. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
34. Инструменты регулирования международной туристской деятельности.
35. Практика и процедура регулирования туристской деятельности.

## **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)**

### **Вопросы для подготовки к экзамену:**

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность в России, в мире.
3. Основные факторы, учитываемые при разработке программы продвижения туристского продукта.
4. Типология туристских предприятий, участвующих в туристском обслуживании.
5. Основные принципы работы туристской фирмы с транспортными компаниями.
6. Основные документы туристской фирмы.
7. Порядок регистрации туристского предприятия.
8. Основные этапы создания туристского продукта.
9. Цели и этапы разработки комплексной программы продвижения туристического продукта.
10. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристического продукта.
11. Принципы построения и организационная структура туристской фирмы.
12. Организация работы турфирмы с клиентом.
13. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования.
14. Работа туроператора с турагентом. Основные виды договоров.
15. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами.
16. Порядок предоставления клиенту информации о туристическом продукте.
17. Порядок проверки и приема документов туриста.
18. Договор с туристом, его основные положения, порядок подписания.
19. Порядок рассмотрения претензий туристов.
20. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий.
21. Дополнительные услуги туристской фирмы.
22. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз.
23. Особенности работы туристской фирмы на рынке внутреннего туризма.
24. Особенности работы туристской фирмы на рынке въездного туризма.
25. Формирование агентской сети туроператора.
26. Стимулирование туроператором сбыта туристского продукта.
27. Туристская документация в работе туроператорской компании.
28. Работа представителей туроператоров в системе обслуживания туристов.
29. Маркетинговая деятельность туроператора (на конкретном примере).
30. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России.
31. Формирование среды безбарьерного туризма (на примере конкретного города РФ, региона РФ).
32. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России.
33. Формирование привлекательного туристского продукта.
34. Формирование туристского продукта с учетом индивидуального или группового обслуживания.
35. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором (по любому направлению, любому виду туризма, на любом виде транспорта, для любой категории туристов).
36. Взаимодействие туроператора и турагента (на конкретных примерах).

37. Договорная компания туроператора с поставщиками услуг (на конкретных примерах).
38. Формирование агентской сети туроператора.
39. Туристские формальности и их роль в организации международного путешествия.
40. Формирование стратегии развития туризма.
41. Цели, задачи и миссия туристской организации.
42. Перспективный анализ туристской организации.
43. Источники прибыли в туризме.
44. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
45. Особенности регионального туризма как объекта управления. Понятие туристского региона.
46. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
47. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
48. Классификация инноваций туристских предприятий: турагентств и туроператоров.
49. Оценка инвестиционной деятельности туристского предприятия: Туроператора или турагентства.
50. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
51. Правовое регулирование международной туристской деятельности
52. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
53. Международные декларации, конвенции, резолюции, соглашения, принимаемые на международных конференциях и форумах в сфере туризма.
54. Цель и задачи деятельности туристского предприятия.
55. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия.
56. Определение организационной структуры управления туристским предприятием.
57. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия.
58. Прекращение деятельности туристского предприятия
59. Организация работы туристской фирмы.
60. Оформление офиса туристского предприятия.
61. Подготовка туристского продукта к реализации
62. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.
63. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
64. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
65. Понятие персонала туристского предприятия.
66. Концепция управления персоналом.
67. Функции кадровой службы.
68. Кадровая политика.
69. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала.
70. Сущность стимулирования, его виды.
71. Системы оплаты труда.
72. Конфликты в туристских предприятиях: турагентствах и туроператоров.
73. Финансы и экономические показатели деятельности туристского предприятия.
74. Отчетность турпредприятия и ее значение.
75. Сущность маркетинга туристского предприятия.

76. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт.
77. Особенности рекламной деятельности.
78. Продвижение турпродукта.
79. Показатели качества.
80. Организация контроля в турпредприятии.
81. Контроль и оценка качества услуг.
82. Планирование деятельности туристского предприятия.
83. Система плановой документации

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

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания**

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Перечень основной и дополнительной учебной литературы» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течение 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неважным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания устного опроса:**

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала пишут реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем:**

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки работы обучающихся на лекции/семинаре-дискуссии:

- оценка «зачтено» выставляется, если студент, грамотно изложил проблему, сформировал точные научные знания, логически изложил ответы, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент не изучил представленные на рассмотрение вопросы, не сформировал научные знания по рассматриваемому вопросу, не участвовал в дискуссии.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания практических работ:**

Практические задания выполняются после изучения соответствующих разделов и тем учебной дисциплины. Работы выполняются индивидуально или по группам. Так как учебная дисциплина имеет прикладной характер, то выполнение студентами практических работ позволяет им понять, где и когда изучаемые теоретические положения, и практические умения могут быть использованы в будущей практической деятельности.

Методические рекомендации по каждой практической работе имеют теоретическую часть, с необходимыми для выполнения работы пояснениями и алгоритм выполнения. При выполнении практических работ необходимым является наличие умения анализировать, сравнивать, обобщать, делать выводы. Решение задачи должно быть аргументированным, ответы на задания представлены полно.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания реферативных работ**

Реферат (от лат. *refereo* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других

источников по определенной теме. Объем реферата 7–15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания презентации:

Презентация дает возможность наглядно представить инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Критерии оценки презентации	Максимальное количество баллов	Оценка преподавателя
<i>Оформление презентации</i>		
Титульный слайд (оригинальное оформление)	5	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, графика, анимация)	5	
<i>Содержание презентации</i>		
Соответствие учебным целям и задачам	10	
Отражение основополагающего вопроса	10	
Наличие элементов исследования по теме	10	
Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных исследования	10	
<i>Оформление текста</i>		
Текст представлен грамотно, последовательно, имеет логическую завершенность	10	
Текст хорошо читаем (подбор шрифта и фона)	5	
Оформление слайдов в едином стиле	5	
Соответствие дизайна содержанию презентации	10	
<i>Требования к выступлению</i>		
Студент свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал	5	
Студент свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	5	
Студент точно укладывается в рамки регламента доклада (15 минут)	5	
<i>Общий балл/оценка</i>	100*	

\*Перевод баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка «отлично» ставится если сумма баллов составляет от 80 до 100. Оценка «хорошо» ставится если сумма баллов составляет от 60 до 79.

Оценка «удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет от 40 до 59. Оценка «не удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет менее 39.

## 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### 5.1 Учебная литература

#### Основная литература:

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Быстров // М: Форум; НИЦ: ИНФРА- М, 2021. – 399 с. – (Высшее образование: бакалавриат) ISBN 978-5-16-006079-8 Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=371390> .

2. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Р.И. Сухов. – Ростов- на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: Режим доступа <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032> .

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн. Режим доступа : [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=485037&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1) .

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Электрон. дан. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53306>.

2. Приезжева Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Электрон. дан. – М.: Советский спорт, 2014. – 239 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53254> .

3. Рассохина Т.В. Менеджмент туристских дестинаций [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – М.: Советский спорт, 2014. – 248 с. – Режим доступа: [https://e.lanbook.com/book/53237?category\\_pk=18165](https://e.lanbook.com/book/53237?category_pk=18165) .

4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/542268>.

5. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/916528> .

### **5.3 Периодические издания (журналы):**

1. [Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»](#)
2. [Российский журнал менеджмента](#)
3. [Журнал «Новый менеджмент»](#)
4. [Журнал «Тор-Manager»](#)
5. [Журнал «Генеральный Директор»](#)
6. [Журнал «Компания»](#)
7. Журнал «Управление компанией»
8. Журнал «Das Management»
9. Журнал «Бизнес, менеджмент и право»
10. Журнал «Инновационный менеджмент»
11. Журнал «Менеджмент в России за рубежом»
12. Журнал «Маркетинг. Менеджмент»
13. Журнал «Российский журнал менеджмента»
14. Журнал «Управление персоналом»
15. Интернет-журнал «Тайм-менеджмент»
16. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
17. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для основания дисциплины**

### **Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <https://biblioclub.ru/>
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://book.ru/>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» <https://znanium.ru/>
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com/>

#### **Профессиональные базы данных:**

1. Web of Science (WoS): <http://webofscience.com/>
2. Scopus: <https://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/>
4. Журналы издательства Wiley: <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ): <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН: <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ): <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина: <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals: <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals: <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods: <https://experiments.springernature.com/>
13. Springer Materials: <https://materials.springer.com/>
14. zbMath: <https://zbmath.org/>
15. Nano Database: <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. Лекториум ТВ: <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ: <http://uisrussia.msu.ru/>

#### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### **Ресурсы свободного доступа:**

1. Американская патентная база данных: <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций: <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка: <http://cyberleninka.ru/>
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://www.minobrnauki.gov.ru/>
5. Федеральный портал «Российское образование»: <http://www.edu.ru/>
6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском»: <https://pushkininstitute.ru/>
10. Справочно-информационный портал «Русский язык»: <http://gramota.ru/>
11. Служба тематических толковых словарей: <http://www.glossary.ru/>

12. Словари и энциклопедии: <http://dic.academic.ru/>
13. Образовательный портал «Учеба»: <http://www.uceba.com/>
14. Законопроект «Об образовании в Российской Федерации». Вопросы и ответы: [http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety)

#### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения: <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций: <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий: <http://mschool.kubsu.ru/>
4. Электронный архив документов КубГУ: <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала «ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ»: <http://icdau.kubsu.ru/>

### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся в общем виде изложены в следующем издании Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации:

Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.

В методических указаниях отражены сущность и содержание текущего контроля успеваемости, описаны виды аудиторных занятий и рекомендации по подготовке к ним (лекции, практические, семинарские занятия и т.д.), внеаудиторная, научно-исследовательская работа, оценочные средства для проведения текущего контроля (устный опрос, семинар-дискуссия и др.), методические рекомендации по подготовке к различным видам контроля, предусмотренным промежуточной аттестацией.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

*Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:*

1. Усвоение текущего учебного материала;

2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучение материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка реферата-презентации;
6. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

*Работа с нормативными документами и литературой* – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельно по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

*Критерии оценки самостоятельной работы:*

- оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

- оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

- оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

- оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

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

### **8.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий:**

В процессе обучения используются разные виды информационно-коммуникационных технологий. Образовательные средства ИКТ: средства, обеспечивающие базовую подготовку (электронные учебники, системы контроля знаний), вспомогательные средства (энциклопедии, словари, мультимедийные учебные занятия); информационно-обучающие (электронные библиотеки, электронные книги, электронные периодические издания, словари, справочники, обучающие компьютерные программы, информационные системы); интерактивные (электронная почта, ЭОИС); поисковые (реализуются через каталоги, поисковые системы).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>.
2. Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru>
3. Россия в окружающем мире (ежегодник) – <http://eco-mnepu.narod.ru/book>

### **8.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:**

1. Windows 10 Корпоративная.
2. Microsoft Office профессиональный плюс 2016.
3. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky EndpointSecurity для бизнеса – Стандартный Russian Edition.
4. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

### **8.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (<http://www.biblioclub.ru/>)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>).
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>).
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>).
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)

6. Лекториум ТВ (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№	Вид работ	Наименование учебной аудитории, ее оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками и мебелью
2	Семинарские занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета