

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

TECHNOLOGIES FOR ORGANISING TOURISM BUSINESS

**ПРАКТИКУМ ПО ТЕХНОЛОГИЯМ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.02 - Туризм

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Cultural Heritage Management and Sustainable Tourism»

«Сохранение культурного наследия и устойчивый туризм»

Наименование направленности (профиля)

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Практикум по технологиям организации туристской деятельности

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Старший преподаватель кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства
А.Р. Акрамов

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства
№ 8 от 15.02.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
2. Структура дисциплины.....	6
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	6
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	6
5.1 Система оценивания	6
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	7
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	8
6.1 Список источников и литературы	8
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	8
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	16
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	17
9. Методические материалы	11
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	11
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	19
9.3 Другие материалы.....	21
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	22

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов практических знаний в сфере организации туристской деятельности, формирование полного представления о туристской деятельности и туризме в целом, которое состоит из получения знаний как в теоретическом аспекте, так и в практическом.

Задачи дисциплины:

- Изучение сущности туризма как социального явления;
- Изучение правовых особенностей регулирования туристской деятельности;
- Рассмотрение вопросов формирования туристского продукта и оценки его эффективности и конкурентоспособности;
- Ознакомление с особенностями регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.

Дисциплина реализуется на английском языке.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.5 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения	<i>Знать: отличия мнений от фактов. Уметь: корректно интерпретировать оценки суждения. Владеть: навыками корректной аргументации</i>
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2 Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта	<i>Знать: особенности достижения поставленных задач при реализации проекта с помощью использования командной работы. Уметь: умение оценивать способы достижения целей в рамках реализации проекта. Владеть: навыками применения знания об этапах жизненного цикла проекта.</i>
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<i>Знать: особенности построения взаимоотношений между людьми, особенности обмена информацией при межличностном общении. Уметь: организовывать и руководить командной работой для достижения поставленных целей при</i>

		<p>реализации проекта. <i>Владеть:</i> лидерскими навыками, иметь возможность оказывать управленческое влияние на членов команды.</p>
<p><i>ОПК-1</i> Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</p>	<p><i>ОПК-1.2</i> Управляет процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма</p>	<p><i>Знать:</i> о новациях нового поколения, актуальных и применимых в туризме. <i>Уметь:</i> внедрять технологические новации и программное обеспечение в сферу туризма. <i>Владеть:</i> навыками адаптации новейшего программного обеспечения.</p>
	<p><i>ОПК-1.3</i> Способен организовать процесс внедрения программного обеспечения в сфере туризма</p>	<p><i>Знать:</i> о последних разработках и внедрении в программного обеспечении в сфере туризма. <i>Уметь:</i> пользоваться программным обеспечением. <i>Владеть:</i> навыками обучения программным обеспечением.</p>
<p><i>ОПК-3</i> Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма</p>	<p><i>ОПК-3.2</i> Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>	<p><i>Знать:</i> особенности стандартизации в сфере туризма, систему выработки стандартов предоставляемой услуги. <i>Уметь:</i> оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами <i>Владеть:</i> способностью разработки и внедрения системы управления качеством услуг</p>
<p><i>ОПК-5</i> Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p><i>ОПК-5.2</i> Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма</p>	<p><i>Знать:</i> экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма. <i>Уметь:</i> обеспечивать обоснование и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий. <i>Владеть:</i> навыками разработки экономических стратегий в сфере туризма.</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практикум по технологиям организации туристской деятельности» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины «Практикум по технологиям организации туристской деятельности» необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Международные системы управления качеством туризма», «Межкультурное взаимодействие».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Маркетинг и брендинг туристско-рекреационных территорий», организационно-управленческая практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
	Лекции	10
	Семинары/лабораторные работы	20
	Всего:	30

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часов.

2. Structure of the discipline

The total labor intensity of the discipline is 3 credits., 108 academic hours.

Structure of the discipline for full-time education

Scope of the discipline in the form of contact work of students with teachers and (or) persons involved in the implementation of the educational program on other conditions, when conducting training sessions:

Term	Type of training sessions	Number of hours
1	Lectures	10
1	Seminars/laboratory work	20
	Total:	30

The scope of the discipline is in the form of independent work of students with a total of 78 academic hours.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
---	---------------------------------	------------

1.	Понятие и виды деятельности туристского оператора	Определение понятия «Туристский оператор»; Виды деятельности «Туристского оператора»; Основные функции туроператора в создании туров и пакетов услуг; Классификация туроператоров.
2.	Регулирование туристской деятельности в России. Нормативно-правовая база в рамках создания туристского продукта	Федеральные законы; Подзаконные нормативно-правовые акты; Федеральные целевые программы; Национальные проекты.
3	Туристский продукт и его разработка	Законодательное определение понятия «Туристский продукт»; Отличительные черты туристского продукта от туристской услуги; Определение понятия «Туристская услуга» и ее отличительные черты; Составные элементы туристского продукта; Свойства туристского продукта; Этапы проектирования туристского продукта. Цели и задачи туристского продукта; Туристское проектирование; Технология разработки туристского продукта.
4.	Разработка программы туристского продукта и определение его себестоимости. Продвижение туристского продукта на рынок	Этапы создания нового туристского продукта; Определение целей путешествия; Требования, предъявляемые к туру; Содержание маршрута; Дополнительные услуги, входящие в состав тура; Потребительские свойства тура; Себестоимость как самостоятельный фактор формирования туристского продукта. Система продвижения туристского продукта; Стратегия маркетинга в продвижении туристского продукта.
5.	Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг. Туристские формальности.	Составные элементы туристского продукта; Критерии деления туристского продукта; Классификация элементов туристского продукта; Определение основных типов туристского продукта; Анкетирование как способ оценки востребованности туристского продукта; Формирование системы оценки.
6.	Конкуренция в туристском бизнесе и управление в качестве услуг.	Определение понятия «Конкурентоспособность»; Основные положения концепции Портера; силы, формирующие конкурентную среду согласно концепции Портера; Определение понятия «Качества»; Стратегия соответствия качества продукта требованиям потребителя.

3. Content of the discipline

№	Name of the discipline section	Content
---	--------------------------------	---------

1.	Concept and types of activities of a tourist operator	Definition of the concept of "Tourist operator"; Types of activities of "Tourist operator"; Main functions of a tour operator in creating tours and service packages; Classification of tour operators.
2.	Regulation of tourist activity in Russia. Regulatory framework for creating a tourist product	Federal laws; Bylaws; Federal target programs; National projects.
3	Tourism product and its development	Legislative definition of the concept of "Tourist product"; Distinguishing features of a tourist product from a tourist service; Definition of the concept of "Tourist service" and its distinctive features; Components of a tourist product; Properties of a tourist product; Stages of designing a tourist product. Goals and objectives of the tourist product; Tourist design; Technology of tourist product development.
4.	Development of a tourist product program and determination of its cost. Promotion of a tourist product to the market	Stages of creating a new tourist product; Defining travel goals; Requirements for the tour; Content of the route; Additional services included in the tour; Consumer properties of the tour; Cost price as an independent factor in the formation of a tourist product. The system of promotion of a tourist product; Marketing strategy in the promotion of a tourist product.
5.	Interaction of the tour operator with service providers. Tourist formalities.	Components of a tourist product; Criteria for dividing a tourist product; Classification of elements of a tourist product; Determination of the main types of tourist product; Questionnaires as a way to assess the demand for a tourist product; Formation of an assessment system.
6.	Competition in the tourism business and management in the quality of services.	Definition of the concept of "Competitiveness"; Main provisions of the Porter concept; forces that form the competitive environment according to the Porter concept; Definition of the concept of "Quality"; Strategy of product quality compliance with consumer requirements.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания:

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего

Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	30 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 1-3)</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 4-5)</i>	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – <i>зачет</i>		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Rating system

Control form	Max. number of points	
	per job	Total
Current control:		
- <i>survey</i>	5 points	30 points
- <i>participation in the discussion at the seminar</i>	5 points	10 points
- <i>control work (topics 1-3)</i>	10 points	10 points
- <i>test work (topics 4-5)</i>	10 points	10 points
Intermediate certification – <i>scoring</i>		40 points
Total		of 100 points for the semester

The resulting aggregate result is converted to the traditional rating scale and to the rating scale of the European Credit Transfer System (hereinafter referred to as ECTS) in accordance with the table:

100-point scale	Traditional	scale ECTS	
95-100	excellent	A	
83 – 94		B	
68 – 82	good	C	
56 – 67	satisfactory		D
50 – 55			E
20-49	unsatisfactory	FX	
0-19		not credited	F

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS	
95 – 100	отлично	A	
83 – 94		B	
68 – 82	хорошо	C	
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	FX	
0 – 19		не зачтено	F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	не зачтено	<p>при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Темы докладов

1. Туризм. Перспективы развития в Российской Федерации
2. Роль транспортной инфраструктуры в развитии индустрии туризма
3. Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Центральной России
4. Состояние и перспективы развития индустрии туризма на Юге России
5. Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Крыму
6. Разработка инклюзив-тура инициативного туроператора
7. Разбор и анализ ситуаций, связанных некачественным предоставлением туристских услуг

Кейс-задачи

Задача № 1.

В турагентство обратилась беременная девушка (на 6 месяце) с просьбой покупки тура в ОАЭ. Менеджер ей объяснил, что для перелета ей необходимо предоставить медицинское заключение, оформленное за 7 дней до даты авиаперелета и обменную карту с подтверждением отсутствия опасности преждевременных родов. В момент регистрации на рейс туристке было отказано в перелете по медицинским причинам. Она обратилась в турагентство с требованием возместить ей полную стоимость тура.

Ответьте на вопросы:

- 1) Что делать турагенту в данной ситуации?

Задача № 2.

Турагентство отправило через туроператора туристов в автобусный тур. Во время остановки на обед из багажного отделения автобуса на территории Швеции у двух туристов украли багаж. Туристы хотят получить полную компенсацию за пропавшие вещи (по описи), а также моральный ущерб. Туроператор согласен компенсировать 50% материального ущерба. Данное предложение туристов не устраивает.

Ответьте на вопросы:

- 1) Существует ли ответственность транспортной компании за сохранность вещей в багажном отделении?

Задача № 3.

Женщина, выезжает с ребенком в Египет по путевке. С отцом ребенка в браке не состоит. В соответствии с Федеральным законом № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» основания отсутствуют для предоставления согласия второго родителя на выезд ребенка.

Ответьте на вопросы:

- 1) Какие проблемы могут возникнуть при прохождении границы при отсутствии согласия отца на выезд ребенка?

Вопросы промежуточной контрольной работы

- 1) Определение понятия «Туристский оператор».
- 2) Классификация туроператоров.
- 3) Виды деятельности туроператора.
- 4) Основные функции туроператора в создании туров.
- 5) Основные функции туроператора в создании пакетов услуг.
- 6) Роль Гражданского кодекса Российской Федерации в регулировании деятельности туроператора.
- 7) Роль Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в осуществлении деятельности туроператора.
- 8) Роль постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении положения о государственном надзоре за деятельностью туроператоров и объединение туроператоров в сфере выездного туризма».
- 9) Роль постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"
- 10) Положения о туроператорах в Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 г.
- 11) Законодательное определение понятия «Туристский продукт»;
- 12) Отличие туристского продукта от туристской услуги.
- 13) Определение понятия «Туристская услуга» и ее особенности.
- 14) Составные элементы туристского продукта.
- 15) Свойства туристского продукта.
- 16) Этапы проектирования туристского продукта.
- 17) Цели и задачи туристского продукта.
- 18) Туристское проектирование.
- 19) Технология разработки туристского продукта.

Вопросы к зачету

- 1) Определение понятия «Конкурентоспособность».
- 2) Составные элементы туристского продукта.

- 3) Содержание маршрута тура и требования, предъявляемые к нему. Дополнительные услуги, входящие в состав тура.
- 4) Нормативно-правовое регулирование туроператорской деятельности в Российской Федерации.
- 5) Положения о туроператорах в Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 г.
- 6) Этапы создания нового туристского продукта.
- 7) Основные функции туроператора в создании туристского продукта и пакета услуг к нему.
- 8) Основные положения концепции Портера. Роль данной концепции в сфере предоставления туристских услуг (сфере туризма).
- 9) Стратегия соответствия качества продукта требованиям потребителя.
- 10) Определение понятия «Туристский оператор».
- 11) Технология разработки туристского продукта.
- 12) Определение понятия «Качества».
- 13) Этапы создания нового туристского продукта.
- 14) Определение понятия «Туристская услуга» и ее отличие от туристского продукта.
- 15) Составные элементы туристского продукта и его свойства.
- 16) Себестоимость как самостоятельный фактор формирования туристского продукта.
- 17) Система продвижения туристского продукта.
- 18) Законодательное определение понятия «Туристский продукт»;
- 19) Цели и задачи туристского продукта.
- 20) Анкетирование как способ оценки востребованности туристского продукта.
- 21) Определение основных типов туристского продукта.
- 22) Критерии деления туристского продукта.
- 23) Потребительские свойства тура.
- 24) Классификация туроператоров.
- 25) Виды деятельности туроператоров.

5.3. Evaluation tools (materials) for current monitoring of academic performance, intermediate certification of students in the discipline.

Report topics

8. Tourism. Перспективы Development prospects in Of the Russian Federation
9. The role of transport infrastructure in the development of the tourism industry
10. State and prospects of development of the tourism industry in Central Asia of Russia
11. State and prospects of development of the tourism industry in the South of Russia
12. State and prospects of tourism industry development in Crimea
13. Development of an inclusive tour for an initiative tour operator
14. Analysis and analysis of situations related to poor-quality provision of tourist services

Case studies

Task # 1.

The travel agency was contacted by a pregnant girl (6 months old) with a request to buy a tour in the UAE. The manager explained to her that for the flight, she needs to provide a medical report issued 7 days before the date of the flight and an exchange card confirming that there is no danger of premature birth. At the time of check-in, the tourist was denied a flight for medical reasons. She applied to the travel agency with a request to reimburse her for the fullyю стоимостcost of the tour.

Answer the questions:

- 2) What should a travel agent do in this situation?

Task # 2.

The travel agency sent tourists on a bus tour through the tour operator. During a lunch stop, two tourists' luggage was stolen from the luggage compartment of a bus in Sweden. Tourists want to receive full compensation for missing items (according to the inventory), as well as moral damage. The tour operator agrees to compensate 50% of the property damage. This offer does not suit tourists.

Answer the questions:

- 2) Is there any responsibility of the transport company for the safety of things in the luggage compartment?

Task # 3.

A woman, traveling with a child to Egypt on a ticket. He is not married to the child's father. In accordance with Federal Law No. 114-FZ "On the procedure for leaving the Russian Federation and entering the Russian Federation", there are no grounds for granting the consent of the second parent to leave the child.

Answer the questions:

- 2) What problems can arise when passing the border in the absence of the father's consent to leave the child?

Questions for test papers

- 20) Definition of the concept of "Tourist operator".
- 21) Classification of tour operators.
- 22) Types of tour operator's activities.
- 23) The main functions of a tour operator in creating tours.
- 24) The main functions of a tour operator are to create service packages.
- 25) The role of the Civil Code of the Russian Federation in regulating the activities of tour operators.
- 26) The role of the Federal Law "On the basics of tourist activity in the Russian Federation" in the implementation of the tour operator's activities.
- 27) Role of the Decree of the Government of the Russian Federation "On approval of the regulations on state supervision of the activities of tour operators and associations of tour operators in the field of outbound tourism".
- 28) Role of Government of the Russian Federation "On approval of the Rules for the provision of services for the sale of a tourist product"
- 29) Provisions on tour operators in the Strategy of Tourism development in the Russian Federation for the period up to 2035
- 30) Legal definition of the concept of "Tourist product";
- 31) The difference between a tourist product and a tourist service.
- 32) Definition of the concept of "Tourist service" and its features.
- 33) Components of a tourist product.

- 34) Properties of a tourist product.
- 35) Stages of designing a tourist product.
- 36) Goals and objectives of the tourist product.
- 37) Technology for developing a tourist product.

Questions for the test

- 26) Definition of the concept of "Competitiveness".
- 27) Components of a tourist product.
- 28) Content of the tour route and its requirements. Additional services included in the tour.
- 29) Legal regulation of tour operator activity in the Russian Federation.
- 30) Provisions on tour operators in the Strategy of Tourism development in the Russian Federation for the period up to 2035
- 31) Stages of creating a new tourist product.
- 32) The main functions of a tour operator are to create a tourist product and a package of services for it.
- 33) The main provisions of the Porter concept. The role of this concept in the provision of tourist services (tourism).
- 34) Strategy for product quality compliance with consumer requirements.
- 35) Definition of the concept of "Tourist operator".
- 36) Technology for developing a tourist product.
- 37) Definition of the concept of "Quality".
- 38) Stages of creating a new tourist product.
- 39) Definition of the concept of "Tourist service" and its difference from a tourist product.
- 40) Components of a tourist product and its properties.
- 41) Prime cost as an independent factor in the formation of a tourist product.
- 42) A system for promoting a tourist product.
- 43) Legal definition of the concept of "Tourist product";
- 44) Goals and objectives of the tourist product.
- 45) Survey as a way to assess the demand for a tourist product.
- 46) Identification of the main types of tourist product.
- 47) Criteria for dividing a tourist product.
- 48) Consumer properties of the tour.
- 49) Classification of tour operators.
- 50) Types of tour operators ' activities.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Источники
основные:

- 1. Конституция Российской Федерации // СПС «КонсультантПлюс»
- 2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ
- 3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс»
- 4. дополнительные:

5. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"//СПС "КонсультантПлюс"
6. Стратегия развития туризма в Российской Федерации до 2035 года // СПС «КонсультантПлюс»

Литература

основная:

1. Покровский Н. Е., Черняева Т.И., Туризма: от социальной теории к практике управления: Учебник. М. 2020. 424 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367703>. – ISBN 978-5-98704-449-0
2. Быстров С. А., Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: Учебник. М. 2021. 375 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=3670537> - ISBN 978-5-16-014917-2
3. Орловская В.П., Богданов Е.И., Технология и организация предприятия туризма: Учебник. М. 2020. 176 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355943>. – ISBN 978-5-16-006293-8

дополнительная:

1. Баумгартен Л.В., Менедмент в туристской индустрии: Учебник. М. 2019. 236 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=333408>. ISBN 978-5-9558-0480-4
2. Абабаков Ю.Н. Филиппова И.Г., БогдановЕ.И. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: Учебник. М. 2019. 144 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=354660>. – ISBN 978-5-16-004386-9
3. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебник. М. 2021. 135 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367398>. ISBN 978-5-16-010354-9

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
Cambridge University Press
ProQuest Dissertation & Theses Global
SAGE Journals
Taylor and Francis
JSTOR

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Тема 1. Понятие и виды деятельности туристского оператора

Вопросы для обсуждения:

- 1) Определение понятия «Туристский оператор»;
- 2) Виды деятельности «Туристского оператора»;
- 3) Основные функции туроператора в создании туров и пакетов услуг;
- 4) Классификация туроператоров.

Тема 2. Регулирование туристской деятельности в России. Нормативно-правовая база в рамках создания туристского продукта

Вопросы для обсуждения:

- 1) Роль Гражданского кодекса Российской Федерации в регулировании деятельности туроператора.
- 2) Роль Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в осуществлении деятельности туроператора.
- 3) Роль постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении

положения о государственном надзоре за деятельностью туроператоров и объединение туроператоров в сфере выездного туризма».

- 4) Роль постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"
- 5) Положения о туроператорах в Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 г.

Тема 3. Туристский продукт и его разработка

Вопросы для обсуждения:

- 1) Законодательное определение понятия «Туристский продукт» и его отличительные черты от туристской услуги;
- 2) Составные элементы туристского продукта;
- 3) Свойства туристского продукта;
- 4) Этапы проектирования туристского продукта.

Тема 4. Разработка программы туристского продукта и определение его себестоимости. Продвижение туристского продукта на рынок

Вопросы для обсуждения:

- 1) Этапы создания нового туристского продукта;
- 2) Определение целей путешествия;
- 3) Требования, предъявляемые к туру и содержание маршрута;
- 4) Дополнительные услуги, входящие в состав тура;
- 5) Себестоимость как самостоятельный фактор формирования туристского продукта.

Тема 5. Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг. Туристские формальности

Вопросы для обсуждения:

- 1) Составные элементы туристского продукта;
- 2) Критерии деления туристского продукта;
- 3) Классификация элементов туристского продукта;
- 4) Определение основных типов туристского продукта

Тема 6. Конкуренция в туристском бизнесе и управление в качестве услуг.

Вопросы для обсуждения:

- 1) Определение понятия «Конкурентоспособность»;
- 2) Основные положения концепции Портера;
- 3) Определение понятия «Качества»;
- 4) Стратегия соответствия качества продукта требованиям потребителя.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3. Иные материалы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на факультет востоковедения, социально-коммуникативных наук, кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины: формирование у студентов практических знаний в сфере организации туристской деятельности, формирование полного представления о туристской деятельности и туризме в целом, которое состоит из получения знаний как в теоретическом аспекте, так и в практическом.

Задачи дисциплины:

- Изучение сущности туризма как социального явления;
- Изучение правовых особенностей регулирования туристской деятельности;
- Рассмотрение вопросов формирования туристского продукта и оценки его эффективности и конкурентоспособности;
- Ознакомление с особенностями регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма

ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать:

Особенности реализации туристской деятельности на территории Российской Федерации

Уметь:

Применять знания о различных субъектах отношений в сфере туризма, о создании и реализации туристского продукта на практике.

Владеть:

Навыками, необходимыми для работы в туристских компаниях.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы

ABSTRACT OF THE DISCIPLINE'S WORK PROGRAM

The discipline Workshop "Technologies for Tourism Business Management" is taught at the Faculty of Oriental Studies, Social and Communication Sciences, Department of Public Relations, Tourism and Hospitality.

The purpose of the discipline: formation of students' practical knowledge in the field of organization of tourist activities, formation of a complete understanding of tourist activities and tourism in general, which consists of obtaining knowledge both in the theoretical aspect and in the practical.

Objectives of the discipline:

- Study of the essence of tourism as a social phenomenon;
- Study of legal features of regulation of tourist activity;
- Consideration of issues related to the formation of a tourist product and assessment of its effectiveness and competitiveness;
- Introduction to the specifics of regulating tourist activities in the Russian Federation.

Discipline (*module*) it is aimed at developing the following competencies:

UK-1 Able to perform critical analysis of problem situations based on a systematic approach, develop an action strategy

UK-2 Able to manage a project at all stages of its life cycle

UK-3 Able to organize and manage the team's work, developing a team strategy to achieve the goal.

OPK-1 Able to form the technological concept of a tourist organization, organize the introduction of technological innovations and software in the field of tourism

OPK-3 Able to develop and implement quality management systems for tourism services

OPK-5 Able to provide justification, development and implementation of the economic strategy of the enterprise, priority areas of its activities and be able to assess the effectiveness of management decisions

As a result of mastering the discipline (*module*), the student must:

Know:

Features of implementation of tourist activities in the territory of the Russian Federation

Be able to:

Apply knowledge about various subjects of relations in the field of tourism, about the creation and implementation of a tourist product in practice.

Possess

Skills required to work for travel companies.

The discipline provides for an intermediate certification in the form of a test.

The total labor intensity of mastering the discipline is 3 credits