

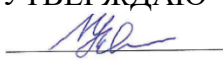


МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра востоковедения и регионоведения АТР

	<p>УТВЕРЖДАЮ</p>  <p>Декан факультета иностранных языков О.В. Кузнецова “30” апреля 2020 г.</p>
--	--

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля):

Б1.В.ДВ.09.02 Специфика коммуникативного воздействия в сфере гостиничного
бизнеса

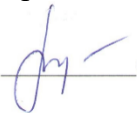

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика

Направленность (профиль) подготовки:

Лингвистическое обеспечение туризма и гостиничного дела (первый иностранный
язык – английский, второй иностранный язык – китайский)

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

<p>Согласовано с УМК Института филологии, и иностранных языков и медиакоммуникации: Протокол №10 от «30» апреля 2020 г. Председатель: О.Л. Михалёва</p> 	<p>Рекомендовано кафедрой востоковедения и регионоведения АТР: Протокол № 6 от «30» апреля 2020 г. Зав. кафедрой: Е.В. Кремнёв</p> 
---	---

Иркутск 2020 г.

Содержание

- I. Цели и задачи дисциплины (модуля)
- II. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.
- III. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)
- IV. Содержание и структура дисциплины (модуля)
 - 4.1 **Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов**
 - 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 4.3 Содержание учебного материала
 - 4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ
 - 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов
 - 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов
 - 4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)
- V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - а) перечень литературы
 - б) периодические издания
 - в) список авторских методических разработок
 - г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы
- VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
 - 6.1. Учебно-лабораторное оборудование:
 - 6.2. Программное обеспечение:
 - 6.3. Технические и электронные средства обучения:
- VII. Образовательные технологии
- VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

I. Цели и задачи дисциплины (модуля):

Цели освоения дисциплины соотносятся с общими целями основной образовательной программы и заключаются в формировании у студентов знаний об основных понятиях в области туризма, структуре туристской индустрии, технологической документации в туристской деятельности, видах туроператорской и турагентской деятельности и особенностях развития туризма в России и за рубежом, а также в отработке навыков применения полученных знаний на практике. Дисциплина является частью блока теоретических дисциплин, направленных на изучение основополагающих принципов туроператорской деятельности, в том числе с целью их применения в профессиональной среде при осуществлении лингвистического обеспечения туризма и гостиничного дела.

Задачи дисциплины соотносятся с общим типом задач основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом и заключаются в следующем:

- формирование адекватного представления о месте дисциплины среди теоретических дисциплин и о роли и месте знаний основ дисциплины в системе профессиональной деятельности бакалавра направления «Лингвистическое обеспечение туризма и гостиничного дела»;
- освоение методологии системного подхода к изучению систем объектов туризма и к решению проблем организации и управления этой системой;
- рассмотрение основ туроператорской и турагентской деятельности;
- рассмотрение современных технологий и возможностей их применения для разработки привлекательного турпродукта, его продвижения и реализации, оказания качественных туристских услуг;
- ознакомление студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- выработка умения самостоятельной разработки проектов турпродукта, составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к числу дисциплин по выбору вариативной части учебного плана.

Входные знания, умения и компетенции студента, необходимые для ее изучения:

знания, умения и навыки в области дисциплин «Регионоведение стран первого иностранного языка», «Этикет дипломатического и делового общения», «Современные технологии и инновационная деятельность в туризме».

Данная дисциплина является предшествующей для таких дисциплин, как «Туристское регионоведение России», «Экскурсоведение».

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки.

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

Компетенция	Результаты обучения	Индикаторы компетенций
--------------------	----------------------------	-------------------------------

<p>ПК-1. Способен анализировать материалы современных исследований в области лингвистики, межкультурной коммуникации и переводоведения для их самостоятельного использования и решения профессиональных задач</p>	<p>Знать: принципы отбора современных исследований в области лингвистики, межкультурной коммуникации и переводоведения в контексте лингвистического обеспечения туроператорской деятельности Уметь: анализировать материалы современных исследований в контексте лингвистического обеспечения туроператорской деятельности Владеть: навыками самостоятельного использования результатов современных исследований решения профессиональных задач в контексте лингвистического обеспечения туроператорской деятельности</p>	<p>ИДК-ПК-1.1. Анализирует материалы современных исследований в области лингвистики, межкультурной коммуникации и переводоведения для их самостоятельного использования ИДК-ПК-1.2. Использует материалы современных исследований в области лингвистики, межкультурной коммуникации и переводоведения ИДК-ПК-1.3. Применяет материалы современных исследований в области лингвистики, межкультурной коммуникации и переводоведения для решения профессиональных задач</p>
<p>ПК-2. Владеет экстралингвистической информацией в соответствующей области знаний</p>	<p>Знать: понятие экстралингвистической информации в контексте лингвистического обеспечения туроператорской деятельности Уметь: применять экстралингвистическую информацию при осуществлении профессиональной деятельности в контексте лингвистического обеспечения туроператорской деятельности Владеть: навыками анализа экстралингвистической информации в соответствующей области знаний в контексте лингвистического обеспечения туроператорской деятельности</p>	<p>ИДК-ПК-2.1. Применяет экстралингвистическую информацию при осуществлении переводческой деятельности в сфере межязыковой и межкультурной коммуникации ИДК-ПК-2.2. Применяет экстралингвистическую информацию в процессе осуществления экскурсионной деятельности в сфере туризма и гостиничного дела</p>

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2 зач. ед., 72 часа.

в том 6 часов на экзамен

Из них 16 часов – практическая подготовка

Форма промежуточной аттестации: экзамен

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/н	Раздел дисциплины/тема	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Контактная работа преподавателя с обучающимися		Самостоятельная работа		
					Лекция	Семинар/ Практическое, лабораторное занятие/			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	VI	5	2	2	2	-	1	Контрольная работа, устный опрос
2	Туристская инфраструктура как	VI	5	2	2	2	-	1	Контрольная

	факторформирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности								работа, устный опрос
3	Документооборот в туристическом предприятии	VI	6	2	2	2	-	2	Контрольная работа, устный опрос
4	Продвижение туристского продукта	VI	5	2	2	2	-	1	Контрольная работа, устный опрос
5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	VI	5	2	2	2	-	1	Контрольная работа, устный опрос
6	Этапы создания туристской фирмы	VI	6	2	2	2	-	2	Контрольная работа, устный опрос
7	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	VI	5	2	2	2	-	1	Контрольная работа, устный опрос
8	Работа с клиентом	VI	5	2	2	2	-	1	Контрольная работа, устный опрос / Экзамен

4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
VI	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	1	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
VI	Туристская инфраструктура как факторформирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	1	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
VI	Документооборот в туристическом предприятии	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	1	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
VI	Продвижение туристского продукта	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	1	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
VI	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	1	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
VI	Этапы создания туристской фирмы	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	2	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
VI	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	2	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
VI	Работа с клиентом			2	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1	См. п. V
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				11		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				11		

4.3. Содержание учебного материала

№ п/н	Раздел / модуль / тема	Содержание
1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	Туроператоры как субъекты рынка туризма. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайды-туроператоры. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Схема сотрудничества туроператора: с Meet-компаниями, гостиничных предприятий, авиакомпаний, железных дорог, автотранспортного хозяйства. Технологии организации круизов. Визовая поддержка туристов
2	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	Виды поставщиков услуг в туризме. Договор между туроператорами. Договора с поставщиками услуг туроператора, с гостиничным предприятием, с предприятием питания, автотранспортным предприятием, музеем экскурсионной фирмой.
3	Документооборот в туристическом предприятии	Виды технологической документации тура. Бланки строгой финансовой отчетности. Туристский ваучер и памятка туристу. Договор с клиентом и лист бронирования. Основные нормативные требования и содержание клиентского договора. Справочные материалы и прайс-листы оператора. Понятие «папка тура».
4	Продвижение туристского продукта	Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Основные формы продажи турпродукта: формальная сеть, собственные бюро продаж, контрагентская сеть. Каналы продвижения турпродукта. Розничные агентства и оптовые туристские фирмы. Традиционные и нетрадиционные фирмы продаж турпродукта. Подбор партнеров по сбыту.
5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	Типичные цели рекламы в туризме: информативная, убеждающая, напоминающая. Нормативная основа рекламной деятельности; сложность рекламы турпродукта. Выбор средств рекламы и

		рекламоносителей
6	Этапы создания туристской фирмы	Нормативно-правовая база деятельности туристской фирмы. Создание туристской фирмы. Материально-техническая база, безопасность и организационно-правовые формы туристского предприятия. Документы, необходимые для работы фирмы. Профессиональные стандарты для специалистов турбизнеса. Структура фирмы. Материально-техническая база и безопасность фирмы. Выбор организационно-правовых форм деятельности предприятия.
7	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	Понятие сегментирования рынка. Требования к рыночному сегменту. Факторы формирования спроса. Современные тенденции туристского спроса и предложения. Бизнес-планирование в туризме. Цель и задачи бизнес-планирования. Этапы создания и основные требования к содержанию бизнес-плана. Описание бизнеса предприятия. Перечень целей и задач, сопроводительная информация, концепция, ресурсы, управление, финансовые ожидания предприятия.
8	Работа с клиентом	Технология продаж. Типы клиентов. Работа с клиентом до и после подписания договора. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур). Виды конфликтов. Взаимодействие с клиентом после завершения путешествия. Условия, препятствующие совершению путешествия. Порядок предоставления информации о маршруте. Инструктаж клиентов, необходимый объем информации об условиях размещения, уровне комфорта, о трансфере и условиях питания, экскурсий, дополнительных услугах. Факторы риска и правила безопасности при совершении путешествия. Работа с претензиями.

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)
			Всего часов	Из них практическая подготовка		

1	2	3	4	5	6	7
1	1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
2	2	Туристская инфраструктура как факторформирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
3	3	Документооборот в туристическом предприятии	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
4	4	Продвижение туристского продукта	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
5	5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
6	6	Этапы создания туристской фирмы	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
7	7	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
8	8	Работа с клиентом	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	2	3	4	5
1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2
2	Туристская инфраструктура как факторформирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2
3	Документооборот в туристическом предприятии	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2
4	Продвижение туристского продукта	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2
5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2
6	Этапы создания туристской фирмы	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2
7	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2
8	Работа с клиентом	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1, ПК-2	ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3 ИДК-ПК-2.1,2.2

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Согласно новой образовательной парадигме независимо от профиля подготовки и характера работы любой начинающий специалист должен обладать такими общекультурными и профессиональными компетенциями, включающими

фундаментальные знания, профессиональные умения и навыки деятельности своего профиля, опыта творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность компетенций, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, одна из организационных форм обучения, протекающая вне непосредственного контакта с преподавателем (дома, в лаборатории ТСО) или управляемая преподавателем опосредованно через предназначенные для этой цели учебные материалы.

Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью учеников посредством формулировки темы-проблемы, ее расшифровки через план или схему, указания основных и дополнительных источников, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, сроков консультации и форм контроля. В настоящих методических рекомендациях мы попытались обозначить основные вопросы, касающиеся организации СРС в вузах как для преподавателей, так и для студентов.

ПАМЯТКА ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ

Этапы работы		Контролируй себя!	Напоминай себе!
1. Приступая к выполнению задания		<ol style="list-style-type: none"> 1. Определи, какие задания нужно выполнить. 2. Обдумай, как лучше, быстрее и продуктивнее это сделать (план в уме). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Смотри записи о домашнем задании. 2. Достань необходимые учебники, наведи порядок на рабочем месте. 3. Установи последовательность выполнения заданий. 4. Раздели время на каждый предмет.
2. Выполняя домашнее задание	В начале	<ol style="list-style-type: none"> 1. Справляюсь, что задано, что нужно сделать. Вспомню содержание материала из объяснения преподавателя. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уясни требования задания. 2. вспомни пояснения преподавателя к выполнению задания.
	В ходе	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверяю себя: то ли я делаю, что требуется? 2. Так ли я действую, как надо? 3. Уложусь ли я в отведенное время? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не отвлекайся! 2. Следи за своими действиями! 3. Умей уложиться во время!
	В конце	<ol style="list-style-type: none"> 1. Устанавливаю, что еще не выполнено. 2. Даю оценку результату своей работы. 3. Учитываю, сколько сэкономлено времени. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверь себя: все ли выполнено? 2. Верно ли выполнено?
3. Завершая работу		<ol style="list-style-type: none"> 1. Контролирую полноту и качество выполнения задания. 2. Что можно дополнительно 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверить глубину своих знаний. 2. Если нужно, дорабатывай, устрани пробелы.

	сделать? 3. Планирую свой ответ на занятии. 4. Определяю: что следует уточнить у преподавателя, у товарища.	3. Оцени свои успехи и учти ошибки на будущее.
--	---	--

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Дисциплина не предусматривает подготовку курсовых работ.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронная информационно-образовательная среда университета обеспечивает доступ к электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам.

Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется (при необходимости).

а) перечень литературы

1. Золотовский В.А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов. – Волгоград, гос. ун-т. - М. :Юрайт, 2018. - 247 с. (15 экз.).
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : Учеб.пособие / А. Б. Косолапов. - М. :КноРус, 2008. - 279 с. : ил. (1 экз.)
3. Васильев М.В. Правила оказания туристских услуг [Текст] : научное издание / М. В. Васильев. - М. : Изд-во МФПА, 2011. - 159 с. (2 экз.).
4. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учеб.пособие / Д. С. Ушаков. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2004. - 413 с. (1 экз.).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

ООО «Издательство Лань». Информационное письмо от 13.09.2013 г. Адрес доступа: <http://e.lanbook.com/> Срок действия: бессрочный.

ООО «Библиотех» Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: бессрочный.

УИС РОССИЯ. Письмо от директора НБ ИГУ № 26/06 от 19. 12.2006 г. (доступ пре- доставляется по обращению Руководителя организации). Адрес доступа: <http://uisrussia.msu.ru/> Срок действия – без ограничений.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 40 рабочих мест, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления

информации большой аудитории: телевизор Panasonic, мобильный комплекс: демонстрационное оборудование (ноутбук Lenovo, акустическая система LG) и учебно-наглядные пособия (карта), наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 20 рабочих мест, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: телевизор Panasonic, мобильный комплекс: демонстрационное оборудование (ноутбук Lenovo, акустическая система LG) и учебно-наглядные пособия (карта), наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Помещение для организации самостоятельной работы: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 10 рабочих мест с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: монитор Samsung LCD17, системный блок IRU, Альфа-775 (12 шт), наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

6.2. Программное обеспечение:

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробная информация размещена на сайте ИГУ)

№ п/п	Наименование
1.	Adobe Reader DC 2019.008.20071
2.	IrfanView 4.42
3.	Foxit PDF Reader 8.0
4.	Google Chrome
5.	Java 8
6.	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- Стандартный Russian Edition. 250-499.
7.	Microsoft Office Enterprise 2007 Russian Academic OPEN No Level
8.	Mozilla Firefox
9.	Office 365 ProPlus for Students
10.	OpenOffice 4.1.3
11.	Opera 45
12.	PDF24Creator 8.0.2
13.	Skype 7.30.0
14.	VLC Player 2.2.4
15.	WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc.
16.	7zip 18.06

6.3. Технические и электронные средства:

При преподавании дисциплины применяются актуальные на момент прохождения курса технические и электронные средства обучения и контроля знаний

студентов (презентации, фрагменты фильмов, комплекты плакатов, наглядных пособий, контролирующих программ и демонстрационных установок), их использование предусмотрено методической концепцией преподавателя, соответствует целям и задачам курса и содержанию дисциплины, направлено на формирование необходимых компетенций.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий преподаватель обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств, курс включает проведение интерактивных занятий, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание тем на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Применяются образовательные технологии дистанционного обучения с применением платформ belca.isu.ru, VooV, MSTeams и других.

Использование интерактивной модели обучения предусматривают моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания. Из объекта воздействия студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом. Преподаватель мотивирует обучающихся к самостоятельному поиску информации. Задачей преподавателя становится создание условий для инициативы студентов. Преподаватель отказывается от роли фильтра, пропускающего через себя учебную информацию, и выполняет функцию помощника в работе, одного из источников информации.

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы, каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности, обязательна обратная связь, возможность взаимной оценки и контроля.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению в активный процесс получения и переработки знаний. Интерактивные методы пробуждают у обучающихся интерес, поощряют активное участие каждого в учебном процессе, обращаются к чувствам каждого обучающегося, способствуют эффективному усвоению учебного материала, оказывают многоплановое воздействие на обучающихся, осуществляют обратную связь (ответная реакция аудитории), формируют у обучающихся мнения и отношения, формируют жизненные навыки, способствуют изменению поведения.

В рамках учебного курса предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Наименование тем занятий с указанием форм/ методов/ технологий обучения:

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма / методы / технологии дистанционного,	Количество часов
--------------	---------------------	--------------------	--	-------------------------

			интерактивного обучения	
1	2	3	4	5
1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета, применение дистанционного обучения через электронные обучающие платформы	4
2	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	Практическое занятие	Групповая дискуссия	4
3	Документооборот в туристическом предприятии	Практическое занятие	Тренинг, применение дистанционного обучения через электронные обучающие платформы	4
4	Продвижение туристского продукта	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета	4
5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	Практическое занятие	Анализ имитационных моделей	4
6	Этапы создания туристской фирмы	Практическое занятие	Анализ ситуаций	4
7	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	Практическое занятие	Интерактивное занятие	4
8	Работа с клиентом	Практическое занятие	Ролевая игра, применение дистанционного обучения через электронные обучающие платформы	4
Итого часов:				16

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

№	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Контролируемые компетенции/
---	--------------	-------------------------------	-----------------------------

			индикаторы
1	2	3	4
1	Контрольная работа, устный опрос	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
2	Контрольная работа, устный опрос	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
3	Контрольная работа, устный опрос	Документооборот в туристическом предприятии	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
4	Контрольная работа, устный опрос	Продвижение туристского продукта	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
5	Контрольная работа, устный опрос	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
6	Контрольная работа, устный опрос	Этапы создания туристской фирмы	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
7	Контрольная работа, устный опрос	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)
8	Контрольная работа, устный опрос	Работа с клиентом	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2,1.3), ПК-2 (ИДК-ПК-2.1,2.2)

Демонстрационный вариант контрольной работы:

1. Охарактеризуйте туроператоров как субъектов рынка туризма. Раскройте основы туроператорской деятельности
2. Проанализируйте нормативно – правовую базу осуществления туроператорской деятельности.
3. Охарактеризуйте особенность работы аутгоингового туроператора.
4. Охарактеризуйте особенность работы инкамингового туроператора.
5. Охарактеризуйте особенность работы инсайдингового туроператора.

Демонстрационный вариант устного опроса:

1. Охарактеризуйте основных поставщиков туристических услуг. Раскройте схемы сотрудничества туроператора и поставщика туристических услуг
2. Проанализируйте документационные отношения туроператора и Meer компании, раскройте их обязанности.
3. Дайте оценку безопасности деятельности туристических предприятий.
4. Охарактеризуйте применение чартерных программ в туризме. Охарактеризуйте достоинства и недостатки чартерных программ.
5. Охарактеризуйте услуги железных дорог при организации туров.

Примерный перечень вопросов и заданий к зачету/экзамену:

1. Охарактеризуйте взаимоотношения туристического оператора и экскурсионных компаний.
2. Дайте характеристику продвижению тура как совокупности методов и инструментов, позволяющих вывести турпродукт на рынки.
3. Дайте оценку безопасности деятельности туристических предприятий.
4. Проанализируйте документационные отношения туроператора и Mees компании, раскройте их обязанности.
5. Проанализируйте нормативно – правовую базу осуществления туроператорской деятельности.
6. Раскройте механизм повышения конкурентноспособности туристического продукта.
7. Опишите основные потребительские свойства туристского продукта.
8. Раскройте понятие «Ресурсные потоки» в туроперейтинге.
9. Охарактеризуйте классификацию турпродукта по основному виду используемого транспортного средства.
10. Охарактеризуйте классификацию турпродукта по целям путешествия.
11. Охарактеризуйте классификацию турпродукта по продолжительности тура.
12. Охарактеризуйте классификацию турпродукта по географическим направлениям.
13. Охарактеризуйте этапы создания турфирмы.
14. Охарактеризуйте стратегические аспекты деятельности туристического предприятия.
15. Раскройте алгоритм работы с клиентом.
16. Раскройте алгоритм работы менеджера с заявками клиентов.
17. Технологические схемы работы туроператора с отелями.
18. Охарактеризуйте особенности ценообразования в туризме.

Разработчики:

А.С. Игнатьева, к.фил.н., доцент кафедры востоковедения и регионоведения АТР

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению и профилю подготовки.

Программа рассмотрена на заседании кафедры востоковедения и регионоведения АТР.

Протокол № 6 от «30» апреля 2020 г.

Зав. кафедрой: Е.В. Кремнёв



Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.

