

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талорский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом Б1.В.ОД.12

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Садретдинов Д.Ф. , Шакиров А.И.

**Рецензент(ы):**

Галимов Ш.Ш.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Валеев Р. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений, истории и востоковедения (отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия):

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 980347618

Казань

2018

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Садретдинов Д.Ф. Кафедра всемирного культурного наследия отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия , DFSadretdinov@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Шакиров А.И. Кафедра журналистики Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций , Alfred.Shakirov@rambler.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Формирование у студентов основ организации туризма и экскурсионной деятельности за рубежом, а также развитие способностей для решения возникающих проблем в профессиональной деятельности по вопросам в данной области.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.12 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5, 6 семестры.

Получение знаний, умений и навыков для будущих специалистов по организации туризма и экскурсионной деятельности является основой для осуществления труда в сфере туризма, которая в свою очередь основывается на нормативно-правовой базе, регулирующей данную деятельность и практические разработки данной области. Приобретенные студентами компетенции по данной дисциплине позволят обеспечить будущим специалистам самостоятельно решать и применять их в организации туристской и экскурсионной деятельности и выполнять профессиональные требования. Дисциплина 'Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом' имеет взаимосвязь с такими дисциплинами, как 'Логика', 'Правовое обеспечение туристской деятельности', 'Психология', 'Экономика' 'География', 'Страноведение', 'Безопасный отдых и туризм', 'Туристское проектирование', 'Человек и его потребности', 'Информационные технологии в туристской индустрии', 'Менеджмент в туристской индустрии', 'Маркетинг в туристской индустрии', 'Технология продаж', 'Метрология, стандартизация и сертификация', 'Спортивно-оздоровительный туризм', 'Спортивно-оздоровительный сервис', 'Государственное муниципальное управление', 'Техника и технология в туризме', 'Инновации в туризме', 'Экскурсионная и выставочная работа', 'Управление человеческими ресурсами', 'Реклама в туризме', 'Основы статистики и бухучета', 'Сервисная деятельность', 'Международный туризм', 'Транспортное обеспечение в туризме', 'Организация обслуживания в гостиницах', учебная и производственные практики.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способность составлять комплексную характеристику России с учетом ее физико-географических, исторических, политических, социальных, экономических, демографических, лингвистических, этнических, культурных, религиозных и иных особенностей
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способность объяснять основные тенденции и закономерности исторического развития России в контексте всемирно-исторического процесса

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1 (профессиональные компетенции)	владение базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на русском и иностранном языках
ПК-3 (профессиональные компетенции)	способность составлять справки, необходимые для государственных и муниципальных органов
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способность организовывать самостоятельный трудовой процесс, владение навыками работы в профессиональных коллективах, обеспечивать работу данных коллективов соответствующими материалами при всех вышеперечисленных видах профессиональной деятельности
ПК-5 (профессиональные компетенции)	владение навыками синхронного восприятия и документирования мультимедийной информации на иностранных языках

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные термины и понятия организации туризма и экскурсионной деятельности,
- нормативно-технические документы организации туризма и экскурсионной деятельности,
- методы обеспечения безопасности при организации туризма и экскурсионной деятельности,
- программное обеспечение и информационные технологии при организации туризма и экскурсионной деятельности,
- специфику самостоятельного поиска информации организации туризма и экскурсионной деятельности,
- принципы подбора информации,
- нормативно-правовые и технические документы, позволяющие проектировать туристские и экскурсионные услуги,
- стандарты качества комплексного обслуживания туристов;
- принципы формирования туристского продукта в соответствии с требованиями стандарта обслуживания,
- правила взаимодействия поставщиков при создании туристского продукта;
- методы исследования турпродукта на рынке туристической индустрии,
- современные технологии туристической индустрии и виды информационных технологий организации туристской и экскурсионной деятельности,
- организационные основы туристической индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности,
- понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов, туристской деятельности,
- особенности организации туристской деятельности во внутреннем, въездном и выездном туризме,
- основы организации предприятий туризма,
- функции персонала предприятий туризма,
- место туризма в структуре отраслей экономики,
- специфику туристского продукта,
- состав имущества и затрат туристского предприятия,
- формы и системы оплаты труда и материального стимулирования в туристской индустрии,

- пути снижения затрат на производство туристского продукта и повышения эффективности деятельности туристской организации,
- нормативные документы, регулирующие качество услуг в туристской и экскурсионной деятельности,
- структуру профессионального общения в сфере туризма и экскурсионной деятельности,
- основные термины и понятия теории обслуживания,
- покупательское поведение современных потребителей туристских и экскурсионных услуг,
- основные формы и структуру программы обслуживания в туризме,
- качество и безопасность обслуживания в туризме,
- существующие технологии проведения мониторинга рынка туристских и экскурсионных услуг,
  
- способы изучения и обобщения научно-методической литературы по организации туризма и экскурсионной деятельности,
- отличия прикладных методов исследования и применения их в туристской и экскурсионной деятельности,
- инновационные аспекты, регулирующие создание и продвижение нового турпродукта,
- нормативные документы, регулирующие инновационные процессы в туризме;
- что инновация как процесс или как продукт может стать одной из главных статей дохода предприятия,
- влияние научно-технических нововведений на развитие туризма и экскурсионной деятельности,
- нормы и принципы профессиональной этики, и их значение для профессиональной деятельности,
- правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности и методы организации и обеспечения безопасности туристов и туристской деятельности.

## 2. должен уметь:

- выявлять проблемные ситуации для организации туристской и экскурсионной деятельности,
- исследовать и составлять проекты организации туристской и экскурсионной деятельности,
- использовать современные подходы при разработке проекта предприятия туристской индустрии,
- определять основные меры по созданию проектов по всем функциональным действиям предприятия туристской и экскурсионной деятельности,
- применять современные технологии и методы проектирования при создании новых туристских продуктов и услуг,
- разрабатывать проекты по различным типам туристских услуг и соответствующим запросам потребителей,
- применять знания при решении практических задач в туристской и экскурсионной деятельности,
- выполнять оценку затрат при проектировании туристского продукта,
- выявлять потребности, запросы потенциальных потребителей туристских услуг,
- применять программное обеспечение и информационные технологии при разработке и создании новых туристских продуктов и услуг,
- выполнять обоснование и оценку затрат при проектировании туристского продукта,
- исследовать рынок туристской индустрии для формирования турпродукта,
- выявлять особенности туристской территории и использовать их для создания турпродукта,
- применять современные подходы при создании туристского продукта,
- определять направления в исследованиях потребительских стоимостей туристского продукта и применять их на практике,

- применять интернет-технологии при изучении внутреннего, въездного и выездного туризма и использовать их в создании турпродуктов,
- применять теоретические знания по использованию вычислительной техники и программного обеспечения при решении практических задач по созданию и реализации турпродукта,
- использовать пакеты прикладных информационных программ для создания и реализации туристских и экскурсионных услуг,
- диагностировать и выявлять проблемные ситуации в туристической деятельности, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией,
- анализировать проблемы взаимодействия предприятия туристической индустрии и потребителей (клиентов),
- использовать информацию о рынках сбыта, потребителях, клиентах, конкурентах в туристской индустрии,
- разрабатывать смету или калькуляцию на производство туристского и экскурсионного продукта,
- использовать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности и использовать требования сертификации при создании туристского продукта .
- подбирать и использовать методы управления качеством на предприятиях туристической индустрии,
- подбирать и применять приемы и формы профессионального общения с потребителями туристской индустрии,
- составлять программу обслуживания и определять мотивацию потребителей при составлении программы обслуживания,
- определять меры безопасности в туристских программах обслуживания,
- подбирать меры по улучшению качества обслуживания туристов,
- использовать прикладные методы по исследованию рынка туристских и экскурсионных услуг,
- разрабатывать план по организации и проведению исследований в туризме,
- определять рыночные потребности, реальный объем продаж туристских услуг,
- проводить сбор данных для анализа емкости и потенциала рынка туристских и экскурсионных услуг,
- применять инновационные подходы в формировании проектов туристической индустрии,
- использовать нормативно-правовую базу при изучении процессов организации туристской деятельности,
- уметь обеспечивать техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий туристской индустрии,
- применять современные технологии и методы проектирования при создании новых туристских продуктов и услуг.

### 3. должен владеть:

- навыками проектирования и создания турпродукта,
- приемами проектирования и внедрения программ на предприятиях туристической индустрии,
- приемами диагностирования проблемных ситуаций в туристической индустрии и решения их в процессе производства,
- методами контроля и внедрения их при реализации проекта,
- навыками применения прикладных программ по созданию турпродукта,
- современными информационными технологиями для создания турпродукта,
- навыками мониторинга и разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе создания туристского продукта,
- опытом формирования программы обслуживания,
- современными навыками и приемами организации обслуживания в офисе,

- навыками работы с вычислительной техникой, прикладными программными средствами и анализа эффективности применяемых программ, работы с прикладными программными средствами,
- комплексом мероприятий изучения и обработке маркетинговой информации относительно рынка туристских услуг,
- опытом применения прикладных методов организации производственного процессу туристского предприятия.
- современными методами исследования предприятий туристической индустрии,
- опытом проведения научных исследований организации туристской деятельности,
- опытом применения нормативных документов туристской и экскурсионной деятельности,
- навыками работы с информационными технологиями для создания и внедрения нового туристского продукта на рынке,
- навыками внедрения методик по обеспечению безопасности в турфирме,
- навыками применения нормативно-правовых актов в организации туристской деятельности,
- навыками использования обобщения, анализа и хранения информации, с опорой на понимание структуры познавательных процессов и особенностей функционирования памяти,
- способами и навыками интеллектуального, культурного, нравственного и профессионального саморазвития и совершенствования,
- методами регуляции эмоциональных состояний;
- навыками обеспечения безопасности в производственных условиях туристской и экскурсионной деятельности.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Студент должен демонстрировать способность и готовность к применению знаний, умений и навыков, полученных в ходе обучения.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) 180 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины отсутствует в 5 семестре; экзамен в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет "Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом"	5		2	0	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Туристский рынок	5		2	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Туристская и экскурсионная деятельность	5		2	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Туристский продукт как объект туристской деятельности	5		2	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Экскурсионная деятельность	5		2	4	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Организационно-функциональная структура туристских предприятий	5		2	4	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Разработка и реализация туристского продукта	5		2	8	0	Устный опрос
8.	Тема 8. Организационные особенности взаимодействия туристских предприятий и поставщиков услуг	5		2	4	0	Устный опрос
9.	Тема 9. Организация реализации туристских и экскурсионных услуг	5		2	4	0	Устный опрос
10.	Тема 10. Технология бизнес-планирования в туризме	6		2	4	0	Устный опрос
11.	Тема 11. Стратегическое планирование в туризме	6		2	4	0	Устный опрос
12.	Тема 12. Туристские формальности	6		2	4	0	Устный опрос
13.	Тема 13. Договорные отношения в туризме	6		2	4	0	Устный опрос
14.	Тема 14. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности	6		2	4	0	Устный опрос



N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
15.	Тема 15. Особенности организации туров по видам используемого транспорта	6		2	8	0	Устный опрос
16.	Тема 16. Организация размещения	6		2	2	0	Устный опрос
17.	Тема 17. Организация питания	6		2	2	0	Устный опрос
18.	Тема 18. Организация экскурсионного обслуживания	6		2	4	0	Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Экзамен
	Итого			36	72	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### **Тема 1. Предмет "Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом"**

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Цель, задачи и методы дисциплины.

##### **Тема 2. Туристский рынок**

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие "туристский рынок", его особенности, структура и функционирование. Тенденции развития туристского рынка. Субъекты туристского рынка. Политика в сфере турбизнеса. Регулирование туристского рынка. Методы регулирования туристского рынка. Саморегулирование туристского рынка.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Туристский рынок регионов мира.

##### **Тема 3. Туристская и экскурсионная деятельность**

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Туризм и экскурсии как объект профессиональной деятельности. Понятийный аппарат. Субъекты туристской и экскурсионной деятельности.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Классификация туризма. Классификация экскурсий.

##### **Тема 4. Туристский продукт как объект туристской деятельности**

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Туристский продукт. Составные части туристского продукта. Механизмы формирования туристского продукта. Формирование тура. Программа обслуживания. Технологическая документация. Продвижение туристского продукта. Технология продаж турпродукта.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Организация туристского маршрута.

##### **Тема 5. Экскурсионная деятельность**

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Экскурсия. Функции и признаки экскурсий. Тема и структура экскурсии. Методические приемы ведения экскурсий. Показ. Рассказ. Техника ведения экскурсии.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Анализ экскурсии.

## **Тема 6. Организационно-функциональная структура туристских предприятий**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Формальности открытия туристских предприятий. Внутренняя и внешняя среда туристского предприятия. Документооборот. Взаимодействие туроператора и турагента. Документация туристского предприятия. Права и обязанности туристских предприятий и туристов.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Анализ организационно-функциональной структуры туристского предприятия.

## **Тема 7. Разработка и реализация туристского продукта**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Разработка турпродукта. Предреализация в сфере туризма. Реализация туристского продукта. Особенности и состав турпродукта. Услуги в турпродукте. Туристские ресурсы как основа формирования турпродукта. Место экскурсий в турпродукте.

### **практическое занятие (8 часа(ов)):**

Анализ турпродуктов.

## **Тема 8. Организационные особенности взаимодействия туристских предприятий и поставщиков услуг**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Схемы взаимодействия турфирм и поставщиками услуг. Туристские организации и meet-компании. Туристские организации и авиакомпании. Туристские организации и автотранспортные предприятия. Туристские организации и железнодорожный транспорт. Туристские организации и предприятия водного транспорта. Взаимодействие туристские организаций и экскурсионных организаций. Туристские организации и страховые организации.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Анализ схем взаимодействия турфирм и поставщиков услуг.

## **Тема 9. Организация реализации туристских и экскурсионных услуг**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Кадровый состав туристского предприятия. Управление персоналом. Формирование коллектива. Обучение и развитие персонала. Обслуживание клиента. Формы и стили обслуживания. Анимационное обслуживание. Коммуникационные навыки персонала. Качество обслуживания. Профессиональная этика. Постпродажное обслуживание.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Кадровый состав турфирм. Кадровый состав турагентств. Кадровый состав экскурсионных организаций.

## **Тема 10. Технология бизнес-планирования в туризме**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Методология составления бизнес-плана туристского предприятия. Туристское проектирование. Туристское планирование. Характеристика бизнес-планов. Этапы составления бизнес-плана. Стилистика и правила оформления бизнес-плана.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Анализ бизнес-планов.

## **Тема 11. Стратегическое планирование в туризме**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Туристский рынок как объект стратегического планирования. "Провалы" рынка. Государственное регулирование туристского рынка. Стратегическое планирование туризма на макроуровне. Стратегическое прогнозирование, программирование и проектирование.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Государственное регулирование туристского рынка в странах и регионах мира.

## **Тема 12. Туристские формальности**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Формальности. Классификация формальностей. Туристские формальности. Классификация туристских формальностей. Формальности как ограничение прав и свободы. Упрощение туристских формальностей. Контроль: паспортный, визовый, таможенный. Валютный контроль. Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и контролю.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Туристские формальности в странах и регионах мира.

**Тема 13. Договорные отношения в туризме**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Договор. Принципы заключения договора. Изменение договора. Расторжение договора. Агентский договор.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Анализ договоров в туризме и экскурсионной деятельности.

**Тема 14. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Транспорт. Транспортная система. Транспортная инфраструктура. Транспортные путешествия. История транспортных путешествий. Классификация транспортных средств и транспортных путешествий. Использование транспортных средств.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Транспортная система и транспортная инфраструктура стран и регионов мира. Использование транспортных средств в экскурсионной деятельности.

**Тема 15. Особенности организации туров по видам используемого транспорта**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Тур. Виды туров. Автобусный тур. Авиационный тур. Железнодорожный тур. Морской тур. Речной тур. Комбинированный тур.

***практическое занятие (8 часа(ов)):***

Анализ организации автобусного тура. Анализ организации авиационного тура. Анализ организации железнодорожного тура. Анализ организации морского и речного туров. Анализ организации комбинированного тура.

**Тема 16. Организация размещения**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Средства размещения. Классификация средств размещения. Характеристика зданий гостиниц. Состав гостиниц. Категории гостиниц и номерного фонда. Требования к помещениям гостиничного типа. Функциональные службы. Жизнеобеспечение гостиниц. Оперативное бронирование.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Оперативное бронирование.

**Тема 17. Организация питания**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Питание. Служба питания. Оборудование организаций питания. Персонал организаций питания. Виды приема пищи. Обслуживание посетителей. Организация продаж.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Анализ организации питания в различных турах.

**Тема 18. Организация экскурсионного обслуживания**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Экскурсионное обслуживание. Показ. Информация по экскурсионному обслуживанию. Гид. Экскурсовод. Должностные обязанности гидов и экскурсоводов.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Анализ экскурсионного обслуживания (на примере туров).

### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Туристский рынок	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	4	Устный опрос.
3.	Тема 3. Туристская и экскурсионная деятельность	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	4	Устный опрос.
4.	Тема 4. Туристский продукт как объект туристской деятельности	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	4	Устный опрос.
5.	Тема 5. Экскурсионная деятельность	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	4	Устный опрос.
6.	Тема 6. Организационно-функциональная структура туристских предприятий	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	4	устный опрос.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
7.	Тема 7. Разработка и реализация туристского продукта	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	4	Устный опрос.
8.	Тема 8. Организационные особенности взаимодействия туристских предприятий и поставщиков услуг	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	6	Устный опрос.
9.	Тема 9. Организация реализации туристских и экскурсионных услуг	5		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	6	Устный опрос.
10.	Тема 10. Технология бизнес-планирования в туризме	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.
11.	Тема 11. Стратегическое планирование в туризме	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
12.	Тема 12. Туристские формальности	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.
13.	Тема 13. Договорные отношения в туризме	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.
14.	Тема 14. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.
15.	Тема 15. Особенности организации туров по видам используемого транспорта	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.
16.	Тема 16. Организация размещения	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
17.	Тема 17. Организация питания	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.
18.	Тема 18. Организация экскурсионного обслуживания	6		Работа над конспектом лекций. Доработка конспектов лекций. Изучение и анализ рекомендованной литературы	1	Устный опрос.
	Итого				45	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

В качестве методики проведения практических занятий предлагаются: тематические доклады, обсуждение точек зрения, проработка материалов основной и дополнительной литературы, периодических изданий. ресурсов сети Интернет, применение приемов деловых игр, применение приемов кейсов. В сочетании с внеаудиторной работой это способствует формированию и развитию профессиональных навыков.

Самостоятельное изучение подразумевает: изучение каждой темы курса согласно учебной программе, подготовку ответов на контрольные вопросы, решение задач. Самостоятельно изучаемые вопросы для обсуждения включаются в аудиторные занятия и выносятся на коллоквиумы. С целью приобретения прикладных навыков приводятся образцы типовых задач и вариантов их решения.

Для поэтапного закрепления и промежуточного контроля знаний рекомендуется тестирование. Подборка вопросов для тестирования осуществляется на основе изученного материала.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Предмет "Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом"

#### Тема 2. Туристский рынок

Устный опрос. , примерные вопросы:

Понятие "туристский рынок". Особенности туристского рынка. Структура туристского рынка. Функционирование туристского рынка. Тенденции развития туристского рынка. Субъекты туристского рынка. Политика в сфере турбизнеса. Регулирование туристского рынка. Методы регулирования туристского рынка. Саморегулирование туристского рынка.

### **Тема 3. Туристская и экскурсионная деятельность**

Устный опрос, примерные вопросы:

Туризм как объект профессиональной деятельности. Экскурсии как объект профессиональной деятельности. Субъекты туристской деятельности. Субъекты экскурсионной деятельности. Классификация туризма. Классификация экскурсий.

### **Тема 4. Туристский продукт как объект туристской деятельности**

Устный опрос, примерные вопросы:

Туристский продукт. Составные части туристского продукта. Механизмы формирования туристского продукта. Формирование тура. Программа обслуживания тура. Организация туристского маршрута. Технологическая документация тура. Продвижение туристского продукта. Технология продаж турпродукта.

### **Тема 5. Экскурсионная деятельность**

Устный опрос, примерные вопросы:

Понятие "Экскурсия". Функции экскурсий. Признаки экскурсий. Тема экскурсии. Структура экскурсии. Методические приемы ведения экскурсий. Показ в экскурсии. Рассказ в экскурсии. Техника ведения экскурсии.

### **Тема 6. Организационно-функциональная структура туристских предприятий**

устный опрос, примерные вопросы:

Формальности открытия туристских предприятий. Внутренняя среда туристского предприятия. Внешняя среда туристского предприятия. Документооборот туристского предприятия. Взаимодействие туроператора и турагента. Документация туристского предприятия. Права туристских предприятий и туристов. Обязанности туристских предприятий и туристов.

### **Тема 7. Разработка и реализация туристского продукта**

Устный опрос, примерные вопросы:

Разработка турпродукта. Предреализация в сфере туризма. Реализация туристского продукта. Особенности турпродукта. Состав турпродукта. Услуги в турпродукте. Туристские ресурсы как основа формирования турпродукта. Место экскурсий в турпродукте.

### **Тема 8. Организационные особенности взаимодействия туристских предприятий и поставщиков услуг**

Устный опрос, примерные вопросы:

Взаимодействие турфирм и поставщиков. Схемы взаимодействия турфирм и поставщиками услуг. Взаимодействие туристских организаций и meet-компаний. Взаимодействие туристские организаций и авиакомпаний. Взаимодействие туристских организаций и автотранспортных предприятий. Взаимодействие туристских организаций и железнодорожного транспорта. Взаимодействие туристских организаций и предприятий водного транспорта. Взаимодействие туристских организаций и экскурсионных организаций. Взаимодействие туристских организаций и страховых организаций.

### **Тема 9. Организация реализации туристских и экскурсионных услуг**

Устный опрос, примерные вопросы:

Кадровый состав туристского предприятия. Управление персоналом туристского предприятия. Формирование коллектива туристского предприятия. Обучение персонала туристского предприятия. Развитие персонала туристского предприятия. Обслуживание клиента в туристском предприятии. Формы обслуживания в туристском предприятии. Стили обслуживания в туристском предприятии. Анимационное обслуживание. Коммуникационные навыки персонала туристского предприятия. Качество обслуживания туристов. Профессиональная этика туризма. Постпродажное обслуживание. Кадровый состав турфирм. Кадровый состав турагентств. Кадровый состав экскурсионных организаций.

### **Тема 10. Технология бизнес-планирования в туризме**

Устный опрос, примерные вопросы:

Методология составления бизнес-плана туристского предприятия. Туристское проектирование. Туристское планирование. Характеристика бизнес-планов. Этапы составления бизнес-плана. Стилистика оформления бизнес-плана. Правила оформления бизнес-плана.



## **Тема 11. Стратегическое планирование в туризме**

Устный опрос. , примерные вопросы:

Туристский рынок как объект стратегического планирования. "Провалы" рынка. Государственное регулирование туристского рынка. Стратегическое планирование туризма на макроуровне. Стратегическое прогнозирование в туризме. Стратегическое программирование в туризме. Стратегическое проектирование в туризме. Государственное регулирование туристского рынка в странах Европы. Государственное регулирование туристского рынка в странах Азии. Государственное регулирование туристского рынка в странах Америки. Государственное регулирование туристского рынка в странах Африки.

## **Тема 12. Туристские формальности**

Устный опрос. , примерные вопросы:

Понятие "Формальности". Классификация формальностей. Туристские формальности. Классификация туристских формальностей. Формальности как ограничение прав и свободы. Упрощение туристских формальностей. Контроль: паспортный, визовый, таможенный. Валютный контроль. Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и контролю. Туристские формальности в странах Европы. Туристские формальности в странах Азии. Туристские формальности в странах Америки. Туристские формальности в странах Африки.

## **Тема 13. Договорные отношения в туризме**

Устный опрос. , примерные вопросы:

Понятие "Договор". Договор в туризме. Принципы заключения договора. Изменение договора. Расторжение договора. Агентский договор.

## **Тема 14. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности**

Устный опрос. , примерные вопросы:

Понятие "Транспорт". Транспортная система. Транспортная инфраструктура. Транспортные путешествия. История транспортных путешествий. Классификация транспортных средств. Классификация транспортных путешествий. Использование транспортных средств в туризме. Туристическое использование транспортных средств в Европе. Туристическое использование транспортных средств в Азии. Туристическое использование транспортных средств в Америке. Туристическое использование транспортных средств в Африке. Использование транспортных средств в экскурсионной деятельности.

## **Тема 15. Особенности организации туров по видам используемого транспорта**

Устный опрос. , примерные вопросы:

Понятие "Тур". Виды туров. Организация автобусного тура. Организация авиационного тура. Организация железнодорожного тура. Организация морского тура. Организация речного тура. Организация комбинированного тура.

## **Тема 16. Организация размещения**

Устный опрос. , примерные вопросы:

Средства размещения. Классификация средств размещения. Характеристика зданий гостиниц. Состав гостиниц. Категории гостиниц. Категория номерного фонда гостиниц. Требования к помещениям гостиничного типа. Функциональные службы гостиниц. Жизнеобеспечение гостиниц. Оперативное бронирование.

## **Тема 17. Организация питания**

Устный опрос. , примерные вопросы:

Организация питания туристов. Служба питания. Оборудование организаций питания. Персонал организаций питания. Виды приема пищи. Обслуживание посетителей организаций питания. Организация продаж услуг питания.

## **Тема 18. Организация экскурсионного обслуживания**

Устный опрос., примерные вопросы:

Экскурсионное обслуживание. Показ при экскурсионном обслуживании. Информация по экскурсионному обслуживанию. Гид. Экскурсовод. Гид-экскурсовод. Должностные обязанности гидов. Должностные обязанности экскурсоводов. Должностные обязанности гидов-экскурсоводов.

## Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену по дисциплине: "Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом"

1. Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом: предмет, цель, задачи и методы дисциплины.
2. Понятие "туристский рынок".
3. Особенности туристского рынка.
4. Структура туристского рынка.
5. Тенденции развития туристского рынка.
6. Субъекты туристского рынка.
7. Политика в сфере туристского бизнеса.
8. Регулирование туристского рынка.
9. Методы регулирования туристского рынка.
10. Саморегулирование туристского рынка.
11. Туризм как объект профессиональной деятельности.
12. Экскурсии как объект профессиональной деятельности.
13. Субъекты туристской и экскурсионной деятельности.
14. Классификация туризма.
15. Классификация экскурсий.
16. Туристский продукт и его структура.
17. Механизмы формирования туристского продукта.
18. Формирование тура.
19. Программа обслуживания тура.
20. Организация туристского маршрута.
21. Технологическая документация тура.
22. Продвижение туристского продукта.
23. Технология продаж туристского продукта.
24. Экскурсия, ее функции и признаки.
25. Тема и структура экскурсии.
26. Методические приемы ведения экскурсий.
27. Показ и рассказ в экскурсии.
28. Техника ведения экскурсии.
29. Формальности открытия туристских предприятий.
30. Внутренняя и внешняя среда туристского предприятия.
31. Документооборот туристского предприятия.
32. Взаимодействие туроператора и турагента.
33. Документация туристского предприятия.
34. Права и обязанности туристских предприятий.
35. Права и обязанности туристов.
36. Разработка туристского продукта.
37. Предреализация в сфере туризма.
38. Реализация туристского продукта.
39. Особенности туристского продукта.
40. Состав туристского продукта.
41. Туристские ресурсы как основа формирования туристского продукта.

42. Место экскурсий в туристском продукте.
43. Взаимодействие турфирм и поставщиков продуктов и услуг.
44. Взаимодействие туристских организаций и meet-компаний.
45. Взаимодействие туристских организаций и авиакомпаний.
46. Взаимодействие туристских организаций и автотранспортных предприятий.
47. Взаимодействие туристских организаций и железнодорожного транспорта.
48. Взаимодействие туристских организаций и морского транспорта.
49. Взаимодействие туристских организаций и речного транспорта.
50. Взаимодействие туристских и экскурсионных организаций.
51. Взаимодействие туристских и страховых организаций.
52. Кадровый состав туристского предприятия.
53. Управление персоналом туристского предприятия.
54. Формирование коллектива туристского предприятия.
55. Обучение и развитие персонала туристского предприятия.
56. Обслуживание клиентов в туристском предприятии, его формы и стили.
57. Анимационное обслуживание в туризме.
58. Коммуникационные навыки персонала туристского предприятия.
59. Качество обслуживания туристов.
60. Профессиональная этика туризма.
61. Постпродажное обслуживание.
62. Туристское проектирование.
63. Туристское планирование.
64. Бизнес-план туристского предприятия и этапы его составления.
65. Стилистика и правила оформления бизнес-плана.
66. Туристский рынок как объект стратегического планирования.
67. "Провалы" туристского рынка.
68. Государственное регулирование туристского рынка.
69. Стратегическое планирование в туризме.
70. Стратегическое прогнозирование в туризме.
71. Стратегическое программирование и проектирование в туризме.
72. Государственное регулирование туристского рынка (на примере государств Европы).
73. Государственное регулирование туристского рынка (на примере стран Азии).
74. Государственное регулирование туристского рынка (на примере государств Америки).
75. Государственное регулирование туристского рынка (на примере стран Африки).
76. Туристские формальности.
77. Контроль: паспортный, визовый, таможенный.
78. Валютный контроль и нормативные акты по валютному контролю.
79. Договор в туризме. Принципы заключения. Изменение и расторжение договоров.
80. Агентский договор.
81. Транспорт, транспортные путешествия и история транспортных путешествий.
82. Транспортные средства в туризме и классификация транспортных путешествий.
83. Тур: понятие и виды.
84. Организация автобусного тура.
85. Организация авиационного тура.
86. Организация железнодорожного тура.
87. Организация морского тура.
88. Организация речного тура.

89. Организация комбинированного тура.
90. Средства размещения в туризме и их классификация.
91. Гостиницы: характеристика зданий, состав и категории.
92. Категории номерного фонда гостиниц и требования к помещениям гостиничного типа.
93. Функциональные службы гостиниц.
94. Оперативное бронирование средств размещения.
95. Организация питания туристов. Служба питания.
96. Оборудование и персонал предприятий питания.
97. Организация продаж услуг питания.
98. Экскурсовод в туризме. Должностные обязанности.
99. Гид в туризме. Должностные обязанности.
100. Гид-экскурсовод в туризме. Должностные обязанности.

### 7.1. Основная литература:

Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=432449>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для вузов / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 204 с <http://znanium.com/bookread2.php?book=231848>

Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 384 с  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=235151>

### 7.2. Дополнительная литература:

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б.Башин, А.В.Зайцев, Л.В.Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б.Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 204с <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=243782>

Международный туризм: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Социально-культурный сервис и туризм', 'География', 'Менеджмент организации', 'Экономика и управление на предприятии (по отраслям)' / Воскресенский В.Ю., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 463 с.:  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=872907>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Всемирная туристская организация - World Tourism Organisation - <http://unwto.org/>

Манильская декларация по мировому туризму /Принята Всемирной конференцией по туризму, проходившей в Маниле (Филиппины) с 27 сентября по 10 октября 1980 года.

[http://www.2r.ru/laws/meg\\_gost\\_prav.htm](http://www.2r.ru/laws/meg_gost_prav.htm) -

[http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow\\_DocumID\\_33268.html](http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33268.html)

Национальный туристический портал Russia.travel - <http://www.russia.travel/>

Портал - <http://www.turbooks.ru/>

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ - <http://base.garant.ru/136248/>

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Аудитория с мультимедийным оборудованием, компьютер, мультимедийная система, комплект плакатов по разделам дисциплины "Организация туризма и экскурсионной деятельности за рубежом", комплект видеоматериалов. Кабинет оснащен необходимыми наглядными пособиями, учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Международный туризм .

Автор(ы):

Садретдинов Д.Ф. \_\_\_\_\_

Шакиров А.И. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Галимов Ш.Ш. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.