

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Экономическое отделение



Утверждаю

Заместитель директора  
по образовательной деятельности  
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

### Программный туризм

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Сотников М.И. (Кафедра производственного менеджмента, Экономическое отделение), MISotnikov@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-10	Готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- существующие подходы к классификации туризма;
- основные виды и способы составления программ обслуживания туристов.

Должен уметь:

- использовать теоретические знания в создании моделей туристского продукта для организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- использовать навыки составления программ обслуживания туристов для разработки туристского продукта на основе современных технологий.

Должен владеть:

- технологией программного туризма с учетом современных подходов к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- спецификой разработки программ обслуживания по определенному виду туризма, формированию методических навыков разработки обслуживания туристов для разработки туристского продукта на основе современных технологий.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.10 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм ()" и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе в 5, 6 семестрах.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 0 часа(ов), лабораторные работы - 2 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 64 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 5 семестре; зачет в 6 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия программного туризма	5	1	0	0	10
2.	Тема 2. Вид туризма - основа программы обслуживания туристов	5	1	0	0	10
4.2	<b>Содержание дисциплины (модуля)</b> Тема 3. Программное обслуживание туристов	6	0	0	1	22
4.	<b>Тема 1. Основные понятия программного туризма</b> Программный туризм - составная часть современного туристского маркетинга, связанная с доведением целевого туристского продукта до потребителя, специализацией туристских предприятий на обслуживании заказчиков по вполне стандартизируемым программам. Значение программного туризма в обеспечении анимационного подхода к организации обслуживания туристов. Содержание дисциплины "Программный туризм". Необходимость знания менеджером рекреационных основ программного туризма, специфики популярных туристских дестинаций и туристских маршрутов, методов и особенностей разработки программ обслуживания по определенному виду туризма.	6	0	0	1	22

Программный туризм - составная часть современного туристского маркетинга и менеджмента гостеприимства. Основные принципы, определяющие понятие "Программный туризм". Роль программного туризма в решении основных задач туристского маркетинга, связанных с доведением целевого туристского продукта до потребителя, специализацией туристских предприятий на обслуживании заказчиков по вполне стандартизируемым программам. Значение программного туризма в обеспечении анимационного подхода к организации обслуживания туристов. Содержание дисциплины "Программный туризм". Необходимость знания менеджером рекреационных основ программного туризма, специфики популярных туристских дестинаций и туристских маршрутов, методов и особенностей разработки программ обслуживания по определенному виду туризма.

**Тема 2. Вид туризма - основа программы обслуживания туристов**

Общая характеристика различных видов туризма. Основные понятия туризма. Виды туристских услуг и их учет в программном обслуживании. Классификация туризма. Типы и виды туризма. Туристский продукт, потребительские свойства туристского продукта. Качество туристского продукта. Основные характеристики видов туризма. Субъективные и объективные причины и мотивы выбора туристами того или иного вида туризма. Понятия "туристская мотивация", "туристские мотивы". Основные факторы туристской мотивации.

**Тема 3. Программное обслуживание туристов**

Разработка программ обслуживания туристов по предложенным заданиям по видам туризма. Каждый студент исполняет роль менеджера туристской фирмы или консьержа в отеле. Выдается пакет заданий, студенты самостоятельно разрабатывают программы обслуживания по заранее заготовленному плану. Далее студенты должны поделиться разработанными вариантами программ в парах. В программу обслуживания входит: проезд, выбор отеля или иного средства размещения, туристская программа. Важно подсчитать стоимость, условия реализации программы, особенности. Программы разрабатываются по ряду видов туризма. Студенты должны все оформить и в конце занятия сдать на проверку.

**Тема 4. Программные туры на туристском рынке**

Программные туры на туристском рынке. Туристский рынок. Особенности туристского рынка. Многообразие вариантов заказов от клиентов. Основные преимущества конкретной программы обслуживания для привлечения внимания клиентов. Инновационные формы программного обслуживания. Потребитель туристского продукта как важнейший элемент эффективности менеджмента программного туризма. Туристская дестинация и ее роль в мотивации туристского путешествия. Основные элементы туристской дестинации. Меры дестинаций по созданию привлекательного туристского продукта. Состояние развития туристского рынка в мире, в РФ.

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 5</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Устный опрос	ОПК-3, ПК-10	1. Основные понятия программного туризма 2. Вид туризма - основа программы обслуживания туристов
2	Тестирование	ОПК-3, ПК-10	1. Основные понятия программного туризма 2. Вид туризма - основа программы обслуживания туристов
<b>Семестр 6</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Устный опрос	ОПК-3, ПК-10	3. Программное обслуживание туристов 4. Программные туры на туристском рынке
2	Лабораторные работы	ОПК-3, ПК-10	3. Программное обслуживание туристов 4. Программные туры на туристском рынке
	<b>Зачет</b>	ОПК-3, ПК-10	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 5</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85% правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
<b>Семестр 6</b>					
<b>Текущий контроль</b>					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы в основном соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	2
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>		
<b>Зачет</b>	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

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

**Семестр 5**

**Текущий контроль**

**1. Устный опрос**

Темы 1, 2

Вопросы для устного опроса (тема 1):

1. Дайте классическое определение туризма, назовите критерии, характерные для него. Каковы основные функции туризма?
2. Что такое программное обслуживание и программа обслуживания?
3. Что берется за основу при составлении программы обслуживания?
4. Что такое ?программный туризм??
5. Основные положения Закона ?Об основах туристской деятельности в Российской Федерации? от 24.11.1996г  
◆132-ФЗ 6. Процедура лицензирования турагентской и туроператорской деятельности.

Вопросы для устного опроса (тема 2):

1. Общая характеристика различных видов туризма.
2. Основные понятия туризма.
3. Виды туристских услуг и их учет в программном обслуживании.
4. Классификация туризма.



5. Типы и виды туризма.
6. Туристский продукт, потребительские свойства туристского продукта.
7. Качество туристского продукта.
8. Основные характеристики видов туризма.
9. Субъективные и объективные причины и мотивы выбора туристами того или иного вида туризма.
10. Понятия ?туристская мотивация?, ?туристские мотивы?.
11. Основные факторы туристской мотивации.

## 2. Тестирование

Темы 1, 2

Примеры тестовых заданий (тема 1):

1. Что такое туристская виза?
  - а) отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств
  - б) специальный вкладыш в паспорт
  - в) отдельный сопроводительный документ туриста
2. Что такое туристский ваучер?
  - а) финансовый документ турфирмы
  - б) документ, подтверждающий бронирование и оплату услуг отеля
  - в) финансовое обязательство отеля
3. Что такое ?поставщики услуг??
  - а) каналы продвижения турпродукта
  - б) каналы реализации турпродукта
  - в) предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.
4. Что такое ?форс-мажорные обстоятельства??
  - а) отказ от исполнения условий договора любой из сторон
  - б) обстоятельства непреодолимой силы
  - в) неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения
5. Язык оформления международных соглашений:
  - а) русский язык
  - б) государственные языки сторон соглашения
  - в) приемлемый третий язык
  - г) двуязычное соглашение - на русском языке и языке, выбранном партнером
6. Чем определяется спрос на путешествия и туризм? (2 позиции)
  - а) рыночными механизмами
  - б) экзогенными факторами
  - в) другими причинами
6. Пакет услуг (турпакет) - это ?
  - а) набор туристской документации
  - б) произведенный оператором турпродукт, состоящий из определенного набора услуг
  - в) упаковка для рекламной продукции
7. Заказной тур - это ?
  - а) предварительно заказанный турпакет
  - б) индивидуальный тур
  - в) инклюзив-тур
8. Программу заказного тура составляют:
  - а) туроператор
  - б) турагентство
  - в) по желанию и при непосредственном участии клиента в агентстве
9. К основным недостаткам инклюзив-туров относятся: (3 позиции)
  - а) наличие услуг не интересующих клиента
  - б) невозможность для туриста отказаться от части услуг
  - в) чрезмерная насыщенность программы тура
  - г) демократичные цены и невысокий уровень обслуживания
10. К основным достоинствам заказных туров относятся: (1 позиция)
  - а) большая независимость и самостоятельность туристов в выборе услуг
  - б) более высокая цена и отсутствие групповых скидок
  - в) более высокое комиссионное вознаграждение турагентства
11. К основным недостаткам индивидуальных туров относятся: (1 позиция)
  - а) более высокий класс обслуживания на туре
  - б) более высокие цены и отсутствие групповых скидок
  - в) отсутствие сопровождающих группы

г) большая сложность организации подобных туров

Примеры тестовых заданий (тема 2):

1. Общие требования, предъявляемые к туристской услуге, подразделяются на: (2 позиции)

- а) обязательные
- б) желательные
- в) рекомендуемые
- г) нерекомендуемые

2. К обязательным требованиям туристской услуги относятся: (3 позиции)

- а) привлекательность
- б) доступность
- в) безопасность жизни и здоровья туристов г) сохранность имущества туристов
- д) охрана окружающей среды

3. Основные методы контроля качества обслуживания туристов: (3 позиции)

- а) визуальные
- б) аналитические
- в) социологические
- г) анонимные
- д) статистические

4. Уровень обслуживания зависит от:

- а) платежеспособности клиентов
- б) уровня составляющих туристских услуг
- в) предупредительности персонала

5. Поставщики услуг подбираются по: (5 позиций)

- а) региональному интересу
- б) личным предпочтениям участников переговоров
- в) виду туризма
- г) содержанию программ обслуживания
- д) сегменту потребителей в возрастном, социальном и экономическом плане
- е) деловым качествам и репутации
- ж) рекомендации двух участников рынка

6. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% - это соглашение с:

- а) автопредприятием
- б) гостиницей
- в) авиа-предприятием
- г) музеем

7. Договор о текущем бронировании предполагает:

- а) более низкие тарифы
- б) предоплату квоты мест
- в) обычные тарифы на гостиничные места

8. Договор о квоте мест без гарантии заполнения - это ?

- а) договор между рецептивным и инициативным операторами
- б) договор с отелем
- в) договор с чартеродержателем

8. Какой из трех вариантов продажи авиабилетов на чартерные рейсы на практике не используется?

- а) жесткий блок
- б) комбинированный блок
- в) мягкий блок

9. Сделки с отечественными и зарубежными турфирмами составляются и подписываются в:

- а) одном экземпляре
- б) двух экземплярах
- в) трех экземплярах

10. Памятка для туристов относится к числу:

- а) обязательных документов туристов
- б) рекомендуемых документов
- в) бланком строгой финансовой отчетности

11. Прайс-лист - это ?

- а) информация о ценах на различные туруслуги
- б) справочный материал на маршруте
- в) рекламные проспекты и буклеты

12. Укажите 4 вида покупательского спроса в туризме:



- а) популярный
  - б) устаревший
  - в) потенциальный
  - г) формирующийся
  - д) сложившийся
  - е) сезонный
13. Укажите на каком этапе деятельности турфирмы необходима разработка бизнес-плана предприятия:
- а) до принятия решения о создании предприятия
  - б) при начале деятельности турфирмы
  - в) при возникновении финансовых проблем
14. Укажите основную характеристику первичного телефонного разговора с клиентом:
- а) краткий, но информационно полный разговор
  - б) насыщенный ценовой информацией разговор
  - в) вежливый, но не содержащий значащей информации разговор
15. Укажите возможную причину депортации туриста из страны следования:
- а) нарушение таможенных правил и норм поведения Российской Федерации
  - б) нарушение законодательства страны следования
  - в) отказ партнера в предоставлении услуг, заказанных фирмой
16. Назовите документ, являющийся неотъемлемой частью клиентского договора:
- а) карта местности
  - б) памятка туристу
  - в) страховой полис
  - г) лист бронирования
17. Укажите, в каком виде ведется рабочая документация фирмы:
- а) в электронном виде
  - б) на бумажных носителях
  - в) и на электронных и на бумажных носителях
18. Укажите основные функции турлидера на маршруте: (4 позиции)
- а) контроль исполнения обязательств партнера на приеме
  - б) контроль количественного состава группы
  - в) контроль соблюдения программы тура
  - г) контроль расселения группы в отеле
  - д) осуществление фото и видео съемок группы на туре
  - е) осуществление связи с инициативным оператором

## Семестр 6

### Текущий контроль

#### 1. Устный опрос

Темы 3, 4

Вопросы для устного опроса (тема 3):

1. Понятие ?программное обслуживание?.
  2. Современный подход к туризму как программному обслуживанию.
  3. Понятие ?программа обслуживания?.
  4. Тематическая направленность программ обслуживания.
  5. Программа обслуживания как набор запланированных услуг.
  6. Типичный состав программы обслуживания.
  7. Основные, дополнительные, сопутствующие услуги в программе обслуживания.
  8. Туристская услуга ?результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов.
  9. Сопутствующие услуги ? услуги местного инфраструктурного комплекса.
  10. Взаимосвязь рекреационной деятельности и программного обслуживания.
  11. Научное обеспечение рекреационной деятельности.
  12. Основные понятия рекреологии, применяемые в программном обслуживании: рекреационные потребности человека, рекреационная деятельность, рекреационное занятие, рекреационное время, рекреационная система.
  13. Программа обслуживания с точки зрения рекреологии- цикл рекреационных занятий.
  14. Элементарное рекреационное занятие- основа формирования программ обслуживания.
  15. Элементарные рекреационные занятия: целевые, дополнительные, сопутствующие.
- 
1. Программные туры на туристском рынке.
  2. Туристский рынок.
  3. Особенности туристского рынка.
  4. Многообразие вариантов заказов от клиентов.

5. Основные преимущества конкретной программы обслуживания для привлечения внимания клиентов.
6. Инновационные формы программного обслуживания.
7. Потребитель туристского продукта как важнейший элемент эффективности менеджмента программного туризма.
8. Туристская дестинация и ее роль в мотивации туристского путешествия.
9. Основные элементы туристской дестинации.
10. Меры дестинаций по созданию привлекательного туристского продукта.
11. Состояние развития туристского рынка в мире, в РФ.

## 2. Лабораторные работы

Темы 3, 4

Лабораторное занятие (тема 3). Разработка программ обслуживания туристов.

Цель лабораторной работы : разработка программ обслуживания туристов по предложенным заданиям по видам туризма.

Содержание лабораторной работы: практическое ознакомление с разработкой программ обслуживания туристов по предложенным заданиям по видам туризма.

Каждый студент исполняет роль менеджера туристской фирмы или консьержа в отеле. Выдается пакет заданий, студенты самостоятельно разрабатывают программы обслуживания по заранее заготовленному плану. Далее студенты должны поделиться разработанными вариантами программ в парах. В программу обслуживания входит: проезд, выбор отеля или иного средства размещения, туристская программа. Важно подсчитать стоимость, условия реализации программы, особенности. Программы разрабатываются по ряду видов туризма. Студенты должны все оформить и в конце занятия сдать на проверку.

Лабораторное занятие (тема 4). Современные системы бронирования и резервирования

Цель лабораторной работы : изучить основные современные системы бронирования и резервирования.

Содержание лабораторной работы: практическое ознакомление со следующими современными системами бронирования и резервирования:

1. Самыми крупными зарубежными системами бронирования являются: Amadeus, Galileo, Worldspan, SRS (Steingerberger Reservation Service), Utell, Start. AMADEUS ([www.amadeus.com](http://www.amadeus.com), [www.amadeus.net](http://www.amadeus.net)) ? это ведущая международная Глобальная Распределительная Система, предоставляющая в режиме реального времени полный доступ к ресурсам провайдеров туристических услуг (авиакомпаний, гостиниц, компаний по прокату автомобилей) и обеспечивающая распределение этих ресурсов среди туристических агентств.
2. Система Galileo ? одна из ведущих CRS в мире. Сервис сети позволяет обеспечивать туриста и турагента информацией о туристских продуктах и услугах, предусматривает автоматизацию как самого процесса бронирования авиабилетов, так и заказ дополнительных услуг, прямой обмен сообщениями. Более 80 крупнейших гостиничных компаний, таких, как Raddison, Hilton, Holidays, связаны с сетью и позволяют турагентам бронировать гостиничные места. Существуют два варианта подключения к системе: стационарное и через Интернет.
3. Worldspan ? информационная система, осуществляющая резервирование главным образом на авиатранспорте (487 авиакомпаний), а также в отелях (50 тыс. гостиниц и 216 гостиничных сетей), экскурсионных бюро, театрах и других предприятиях культуры, компаниях по сдаче в аренду автомобилей (45 основных фирм проката). Worldspan позволяет также получить всю необходимую справочную информацию, связанную с путешествиями и туризмом. В настоящее время системой пользуются более 25 тыс. туристских фирм по всему миру.

### Зачет

Вопросы к зачету:

1. Дайте классическое определение туриста, назовите критерии, характерные для него.
2. Дайте классическое определение туризма. Основные функции туризма.
3. Программный туризм. Программное обслуживание. Программы обслуживания.
4. Рекреационная деятельность. Цикл рекреационных занятий.
5. Занятия рекреационные элементарные. Рекреационный режим. Моделирование ЦРЗ.
6. Связь между рекреационной деятельностью и программой обслуживания.
7. Основные и дополнительные виды услуг.
8. Перечислите потребности человека по Маслоу, туристские потребности.
9. Объясните необходимость изучения мотиваций клиента в выборе тура. Мотивы и связанные с ними программы обслуживания.
10. Типология потребителя как покупателя туристского продукта, по виду предъявляемого спроса, в зависимости от активности во время отдыха.
11. Типология потребителя в зависимости от стиля жизни.
12. Виды туризма. Различные классификации.
13. Туристский рынок. Его дифференциация.
14. Сегментация туристского рынка.
15. Культурно-познавательный туризм.
16. Особенности организации культурно-познавательных туров.
17. Деловой туризм. Требования к размещению.
18. Конгрессное, выставочное обслуживание.

19. Деловой туризм в России. Перспектива развития делового туризма.
20. Инcentив-туризм, обслуживание делегаций.
21. Курортно-оздоровительный туризм.
22. Новые программы обслуживания как фактор экономической стабильности курортно-оздоровительного туризма. Пакет программы оздоровительного тура.
23. Рынки образовательного туризма. Языково-обучающие туры. Пакет обязательных услуг.
24. Рынки образовательного туризма. Спортивно-обучающие туры. Профессиональные туры.
25. Сегменты рынка спортивного туризма. Особенности обслуживания различных сегментов рынка.
26. Религиозный туризм. Два его вида и особенности их обслуживания.
27. Приключенческий и экстремальный туризм.
28. Экологический туризм. Пять факторов его развития.
29. Центры экологического туризма. Особо охраняемые природные территории.
30. Основные требования для проектирования экологических туров.
31. Развитие экотуризма в Татарстане.
32. Хобби-туры, деревенский туризм.
33. Шоп-туры. Направления поездок. Сезонность шоп-туров.
34. Шоп-туры. Пакет услуг. Особенности шубных туров.
35. Организация свадебных туров.

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 5</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	15
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	10
<b>Семестр 6</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	15
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	2	10

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Информационно-правовой портал Гарант.ру - <http://www.garant.ru>.

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

Сайт ассоциации туроператоров России - <http://atorus.ru>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. В конспекте дословно записываются определения понятий и категорий. Остальное должно быть записано своими словами. Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий. В конспект следует заносить все, что преподаватель пишет на доске, также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. С целью улучшения усвоения материала требуется просмотреть конспект сразу после занятий, отметить материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.

Вид работ	Методические рекомендации
лабораторные работы	<p>Лабораторные занятия по дисциплине проводятся на основе методических указаний. Поэтому перед началом выполнения лабораторных работ следует хорошо изучить данное пособие. При подготовке к лабораторным занятиям студент должен: изучить теорию по теме лабораторной работы и порядок выполнения работы, используя методические указания по выполнению лабораторной работы, конспект лекций и рекомендуемую учебную литературу; ознакомиться с контрольными вопросами к лабораторной работе и быть готовым ответить на них во время допуска к выполнению работы; выполнить необходимые расчеты согласно заданию. Лабораторная работа после её проведения завершается подготовкой отчета и защитой его перед преподавателем. Отчеты по всем выполненным лабораторным работам сводятся в один журнал. Требования к оформлению отчета по лабораторной работе, а также к оформлению журнала устанавливаются внутренним стандартом института. Полностью оформленный журнал лабораторных работ хранится у студента до зачета. При сдаче зачета журнал сдается преподавателю. Наличие у студента полностью оформленного и подписанного преподавателем журнала лабораторных работ является одним из обязательных условий допуска студента к сдаче зачета. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
самостоятельная работа	<p>Методические указания по организации внеаудиторной самостоятельной работы способствуют организации последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины/ и имеет такую структуру как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тема;</li> <li>- вопросы и содержание материала для самостоятельного изучения;</li> <li>- форма выполнения задания;</li> <li>- алгоритм выполнения и оформления самостоятельной работы;</li> <li>- критерии оценки самостоятельной работы;</li> <li>- рекомендуемые источники информации (литература основная, дополнительная, нормативная, ресурсы Интернет и др.).</li> </ul> <p>Задачи самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;</li> <li>- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.</li> </ul> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
устный опрос	<p>При подготовке к устному опросу студенты должны прочитать конспекты лекций и изучить рекомендуемую литературу.</p> <p>Целесообразно готовиться к занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: составить конспект основных определений и понятий по учебной дисциплине на основе изученной рекомендуемой литературы, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание вопросов практических занятий.</p> <p>Каждую тему занятий важно увязывать с предыдущим учебным материалом и спецификой будущей профессиональной деятельности.</p> <p>Студент должен быть готов к устному опросу на каждом учебном занятии. Одобряются и поощряются инициативные выступления по темам практических занятий.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>



Вид работ	Методические рекомендации
тестирование	<p>Тесты - это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов. Тестирование позволяет оценить знание фактического материала, умение логически мыслить, способность к рефлексии и творчески подходить к решению поставленной задачи.</p> <p>При подготовке к тестированию необходимо:</p> <p>а) готовясь к тестированию, студент должен проработать информационный материал по дисциплине;</p> <p>б) студент должен знать, сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.</p> <p>в) приступая к работе с тестами, студент должен внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные или правильные (их может быть несколько);</p> <p>г) если встретиться чрезвычайно трудный вопрос, не надо тратить много времени на него, необходимо перейти к другим тестам, а потом вернуться к трудному вопросу в конце.</p> <p>е) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
зачет	<p>Завершающим этапом изучения дисциплины является промежуточная аттестация в виде письменного (устного) зачета. При этом студент должен показать все те знания, умения и навыки, которые он приобрел в процессе текущей работы по изучению дисциплины. Дисциплина считается освоенной студентом, если он в полном объеме сформировал установленные компетенции и способен выполнять указанные в данной программе основные виды профессиональной деятельности. Освоение дисциплины должно позволить студенту осуществлять как аналитическую, так и научно-исследовательскую деятельность, что предполагает глубокое знание теории и практики данного курса. При подготовке зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;



- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм"

### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

#### Основная литература:

1. Теория и методика спортивного туризма : учебник / под редакцией В. А. Таймазова, Ю. Н. Федотова. - Москва : Советский спорт, 2014. - 424 с. - ISBN 978-5-9718-0647-9. - URL : <https://e.lanbook.com/book/53240>. - Текст : электронный.
2. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-4263-0663-9. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/1020587>. - Текст : электронный.
3. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 'Гостиничный и туристический бизнес' и специальностям сервиса 230000 / Дж. Р. Уокер ; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-00990-9. - URL : <https://new.znanium.com/catalog/product/1027325>. - Текст : электронный

#### Дополнительная литература:

1. Муртузалиева Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. - Москва : Дашков и К, 2020. - 166 с. - ISBN 978-5-394-02710-9. - URL : <https://new.znanium.com/catalog/product/1091138>. - Текст : электронный.
2. Рождественская Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 179 с., [4] с. ил. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-108188-4. - URL : <https://new.znanium.com/catalog/product/1058887>. - Текст : электронный.
3. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 300 с. - (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-106990-5. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/987201>. - Текст : электронный

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.