

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ ПО ТЕХНОЛОГИЯМ ОРГАНИЗАЦИИ  
ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.02 «Туризм»

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

**«Управление импортозамещением в туризме»**

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2023

*Лабораторный практикум по технологиям организации туристской деятельности*  
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

*К.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 7 от 27.02.2023 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
2. Структура дисциплины .....	7
3. Содержание дисциплины .....	7
4. Образовательные технологии .....	8
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	8
5.1 Система оценивания .....	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	10
6.1 Список источников и литературы .....	10
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». .....	12
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	13
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	13
9. Методические материалы .....	14
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	14
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	16
9.3 Иные материалы .....	17
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	18

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - является получении студентами знаний и умений в области туристской деятельности в максимально структурированном виде, что в значительной степени позволит облегчить процесс его изучения и применения полученных знаний и компетенций на практике.

Задачи дисциплины:

- 1) формирование способности студентов осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;
- 2) обучение студентов методам разработки и особенностям применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК- 1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.3 - Рассматривает и предлагает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме. Уметь: производить экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах Владеть: оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.
	УК-1.5 - При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения	Знать: нормативно-правовые документы национального и международного уровня, регулирующие договорные отношения в туризме Уметь: проводить экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах Владеть: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.
	УК-1.6 - Определяет и оценивает последствия возможных решений	Знать: теоретические основы проектирования программ для разных типов туристских продуктов,

	задачи	соответствующих запросам потребителей Уметь: диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии Владеть: основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2 - Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта	Знать: правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов Уметь: применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения Владеть: технологией разработки стандартов организации
УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.4 – Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	Знать: варианты создания бренд-имиджа Уметь: проводить мониторинг бренда и оценивать его эффективность Владеть: навыками продвижения бренда с использованием интегрированных маркетинговых коммуникаций
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3 - Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики	Знать: технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии Уметь: выбирать и применять эффективные технологии продаж Владеть: навыками практической работы с использованием информационных технологий в страховании туристов
УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 - Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	Знать: особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме Уметь: разрабатывать калькуляцию для конкретного тура Владеть: навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта
	УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	Знать: основы личного развития в туризме Уметь: расставлять приоритеты собственного развития и интересов в туризме Владеть: навыками планирования исследований и аналитически работ в туризме в соответствии с собственными интересами

	УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста	Знать: тенденции рынка труда в туризме Уметь: анализировать тенденции на рынке труда в части выстраивания собственной траектории развития в туризме Владеть: навыками формирования собственной траектории профессионального роста и развития в туризме
	УК-6.4 Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития	Знать: основы карьерного роста и развития Уметь: планировать собственную карьерную траекторию в рамках интересующих туристских направлений Владеть: навыками определения собственного профессионального развития
ОПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма	ОПК-1.1 Формирует технологическую концепцию туристского предприятия	Знать: основы технологий туристской деятельности Уметь: формировать технологическую концепцию туристского предприятия Владеть: навыками выработки наилучших направлений формирования технологических концепций туристского предприятия
	ОПК-1.2 - Управляет процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма	Знать: условия взаимоотношения с партнерами поставщиками услуг Уметь: Планировать и осуществлять контроль за реализацией туристического проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии. Владеть: навыками формирования проекта договора, с гостиницами, ресторанами, транспортными предприятиями, музеем
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	ОПК-2.3 Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма	Знать: процессы организационной диагностики Уметь: управлять процессами организационной диагностики Владеть: навыками организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма
ОПК-3. Способен	ОПК-3.1 Владеет	Знать: основы разработки и

разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	навыками разработки и внедрения сервисных операционных процедур в соответствии с национальными и международными стандартами качества	внедрения сервисных операционных процедур Уметь: разрабатывать конкретные операционные процедуры в туризме Владеть: навыками развития операционных процедур работы с туристами в соответствии с международными стандартами качества
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Знать: оценку качества оказываемых услуг Уметь: сопоставлять оказанные услуги туристам с нормативными требованиями Владеть: навыками работы с мнениями потребителей и других заинтересованных сторон

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Лабораторный практикум по технологиям организации туристской деятельности» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: в ходе получения первой ступени высшего образования на программах бакалавриата, специалитета.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Технологии открытых систем в индустрии туризма, Межкультурное взаимодействие, Рекламная деятельность в международном туризме, Стратегии деловых переговоров.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

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

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лабораторные работы	30
Всего:		30

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часа(ов).

## 3. Содержание дисциплины

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

ДИСЦИПЛИНЫ		
1	Регистрация туроператорской / турагентской компании	Подготовка комплектов документов на регистрацию туроператора. Проработка вопросов тиражирования бизнеса в рамках нормативно-правовых документов в сфере туризма. Подготовка комплектов документов на регистрацию турагента. Формирование миссии, цели и задач туристского предприятия в соответствии с выбранным видом и формой туризма.
2	Туристская мотивация	Портфель потребностей в отдыхе и развлечениях целевых потребителей. Потребительские мотивации. Пространственно-временное поведение туристов. Возможности групп рекреантов.
3	Договорные отношения с туристскими предприятиями	Проработка системы отношений с контрагентами. Система договоров по цене, объёму и качеству формируемых туров, экскурсий и пр.
4	Организация туристских предложений	Составление пула туристских маршрутов по регионам России, ближнего зарубежья. Маршруты по наполнению. Туристские маршруты по замыслу. Подход ИКЕА в составлении маршрутов вместе с туристами.
5	Технологии продвижения туристских предложений	Работа с социальными сетями. Работа с турагентами. Работа со СМИ. Прямые и косвенные коммуникации с туристами и заинтересованными аудиториями. Айдентика пространства. Работа с ТИЦ. Работа с сопутствующей туризму инфраструктурой.
6	Развитие туристского предложения	Работа с программами туристских акселераторов. Работа с бизнес-инкубаторами. Грантовые поддержки туристских инициатив. Работа с профильными туристскими ассоциациями и комитетами.

#### 4. Образовательные технологии

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

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	30 баллов
Промежуточная аттестация –зачет		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>



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

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

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

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

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

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

#### Технологии проведения зачёта:

Зачёт по дисциплине проводится на основании представления отчётных материалов по каждому из разделов дисциплины:

1. Регистрация туроператорской / турагентской компании
2. Туристская мотивация
3. Договорные отношения с туристскими предприятиями
4. Организация туристских предложений
5. Технологии продвижения туристских предложений
6. Развитие туристского предложения

Форма представления отчётов: электронная, предусматривающая совокупность необходимых пакетов документов.

Отчёты должны быть защищены студентами путем устного сообщения о проделанной работе и полученных результатах с выделением того, что оказалось успешным решением, а что – вызывает озабоченность и требует особого внимания в реалиях бизнес-стратегий.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

ГОСТ 32611-2014. - Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 228-ст)

ГОСТ 32612-2014. - Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 229-ст)

ГОСТ 32613-2014. - Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 230-ст)

ГОСТ Р 50681-2010. - Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)

ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)

ГОСТ Р 53522-2009. - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 772-ст)

ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)

ГОСТ Р 54601-2011. - Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 735-ст)

ГОСТ Р 54604-2011. - Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 738-ст)

ГОСТ Р 54605-2017. - Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1562-ст)

ГОСТ Р 55881-2016. - Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 15.08.2016 N 907-ст)

ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). - Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.10.2014 N 1457-ст)

ГОСТ Р 56221-2014. - Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.11.2014 N 1541-ст) (ред. от 25.12.2015)

ГОСТ Р 56597-2015/ISO/TR 21102:2013. - Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1398-ст)

ГОСТ Р 56642-2015. Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 14.10.2015 N 1562-ст)

ГОСТ Р 56643-2015. - Туристские услуги. Личная безопасность туриста. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 14.10.2015 N 1563-ст)

ГОСТ Р 57279-2016. - Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2016 N 1745-ст)

ГОСТ Р 57280-2016. - Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2016 N 1746-ст)

ГОСТ Р 57286-2016. - Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.11.2016 N 1797-ст)

ГОСТ Р 57287-2016. - Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.11.2016 N 1798-ст)

ГОСТ Р 57805-2017. - Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1466-ст)

ГОСТ Р 57806-2017. - Туристские услуги в области самодеятельного туризма. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1467-ст)

ГОСТ Р 57807-2017. - Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам) (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1468-ст)

ГОСТ Р 58187-2018 Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 июля 2018 г. N 429-ст)

ГОСТ Р ЕН 13809-2012. - Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1609-ст)

ГОСТ Р ЕН 15565-2012. - Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1596-ст)

ГОСТ Р ИСО 13810-2016. - Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.11.2016 N 1799-ст)

ГОСТ Р ИСО 21103-2015. - Приключенческий туризм. Информация для участников (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1395-ст)

ГОСТ-Р "Предотвращение конфликтных ситуаций между туристами и белым медведем. Требования" (не опубликован).

ГОСТ-Р "Безопасность активных видов туризма в арктической зоне Российской Федерации. Общие положения" ПРОЕКТ

ГОСТ-Р "Информационные знаки системы навигации в сфере туризма в Арктической зоне Российской Федерации. Общие требования" (не опубликован)

ГОСТ-Р "Требования к туристской инфраструктуре в Арктической зоне Российской Федерации" (не опубликован)

ГОСТ-Р "Требования по обеспечению безопасности туристов в Арктической зоне Российской Федерации" ПРОЕКТ

ГОСТ-Р "Туристские и экскурсионные услуги в Арктической зоне Российской Федерации. Основные положения" (не опубликован)

дополнительные

Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства [Текст]: практикум, учебное пособие / С.А. Севастьянова – Москва: КноРус, 2016 – 256 с.

Управление рисками в туристическом бизнесе [Текст]: практикум, учебное пособие /А.Б. Косолапов – Москва: КноРус, 2016 – 286 с Практикум по организации и менеджменту и гостиничному хозяйству [Текст]: практикум, учебное пособие /А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева – Москва: КноРус, 2016 – 200 с

Литература

Основная

1. Грачева О.Ю., Ю. А. Маркова, Л. А. Мишина, Ю. В. Мишунинатской. Организация туристического бизнеса. Технология создания турпродукта. Издательство: Дашков и ко. 2021. - 276 с.

2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Учебное пособие с грифом УМО. М.: КНОРУС, 2021. – 288 с.

3. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг: учебник. Издательство: Форум, 2020. - 399 с. 4. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: Учебник - М., Финансы и статистика, 2020

Дополнительная

Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов на Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=462032>

Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : [учебник] / А. Б. Косолапов. - Москва : КноРус, 2018. - 304 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 249. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/924108>

## 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ассоциация туроператоров <http://www.atorus.ru/>

Аналитический центр при правительстве Российской Федерации. Источник оперативного экспертного мнения по широкому кругу вопросов социально-экономического развития страны. - <http://ac.gov.ru>

Российский союз туриндустрии <https://rostourunion.ru/>

Туракселератор <http://tur-akselevator.ru/>

Фонд президентских грантов <https://xn--80afcdbalict6afooklqi5o.xn--plai/>

Русское географическое общество - <https://www.rgo.ru/ru>

АРСИ - <https://seltour-accelerator.ru/>

Фабрика туристских продуктов и сервисов - <https://travelfactory.moscow/>

Национальные проекты РФ: Туризм - <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--plai/news/project/turizm>

<https://clustercollaboration.eu/> - европейская коллаборационная платформа

<https://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/> - Федеральное агентство по туризму

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

### **6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

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

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

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

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

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

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

- для слепых и слабовидящих: лабораторные работы оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование

собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

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

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

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

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

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1 Планы семинарских**

Тема 1 Регистрация туроператорской / турагентской компании

Задания на выполнение:

Составление комплекта документов для регистрации туроператора / турагента в налоговой службе.

Составление перечня документов и описание условий для регистрации туроператора в соответствии с действующими нормативно-правовыми требованиями.

Составление перечня документов и описание условий для регистрации турагента в соответствии с действующими нормативно-правовыми требованиями.

Составление меморандума о стратегической миссии компании, цели и задачам в соответствии с выбранным видом туризма.

## Тема 2 Туристская мотивация

Задания на выполнение:

1. На основе открытых данных в сети Интернет с использованием различных ресурсов обработки и аккумуляции информации от поисковых машин составить портфель потребностей в отдыхе и развлечениях целевых потребителей.
2. На основе открытых данных в сети Интернет с использованием различных ресурсов обработки и аккумуляции информации от поисковых машин составить портфель потребительских мотиваций.
3. На основе изучения отзывов на открытых платформах и ресурсах изучить и прописать пространственно-временное поведение туристов.
4. Представить аналитическое заключение по возможностям групп рекреантов (включая ёмкость сегмента, его рентабельность, потенциальную перспективность на основе внешних социально-экономических, демографических, политических факторов).

## Тема 3 Договорные отношения с туристскими предприятиями

Задания на выполнение:

Представить систему потенциальных партнеров в рамках реализации туристских проектов студента по параметрам:

- поставщики в пространственном факторе
- системы договоров на параметры цен, объёмов, качества и пр. на предполагаемые туры, экскурсии и иные программы обслуживания туристов.

## Тема 4 Организация туристских предложений

Задания на выполнение:

На основе выбранного вида туризма и концепции придуманной туристской компании проработать содержание следующих вопросов:

Составление пула туристских маршрутов по регионам России, ближнего зарубежья.

Маршруты по наполнению.

Туристские маршруты по замыслу.

Подход ИКЕА в составлении маршрутов вместе с туристами.

## Тема 5 Технологии продвижения туристских предложений

Задания на выполнение:

Работа с социальными сетями.

Работа с турагентами.

Работа со СМИ.

Прямые и косвенные коммуникации с туристами и заинтересованными аудиториями.

Айдентика пространства и соответствующий мерч.

Работа с ТИЦ.

Работа с сопутствующей туризму инфраструктурой.

## Тема 6 Развитие туристского предложения

Задания на выполнение предполагают подготовку и заполнение комплекта документов от акселераторов, грантовых фондов, бизнес-инкубаторов, подготовка документов с целью подачи в профильные комитеты, ассоциации и ведомственные программы:

Работа с программами туристских акселераторов.

Работа с бизнес-инкубаторами.

Грантовые поддержки туристских инициатив.  
Работа с профильными туристскими ассоциациями и комитетами.

Материально-техническое обеспечение занятия:

- доска меловая
- компьютер и проектор.

## 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

• текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

• списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.



### **Требования к лабораторным работам**

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

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

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

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

### **9.3 Другие материалы**

#### **Тематика самостоятельных исследований:**

- Организационные основы туристской индустрии
- Структура туристской отрасли
- Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности
- Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности
- Особенности и состав туристского продукта и его составных элементов
- Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины - является получении студентами знаний и умений в области туристской деятельности в максимально структурированном виде, что в значительной степени позволит облегчить процесс его изучения и применения полученных знаний и компетенций на практике.

Задачи дисциплины:

- 1) формирование способности студентов осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;
- 2) обучение студентов методам разработки и особенностям применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

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

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

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

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

УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

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

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

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме.

Уметь: производить экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах

Владеть: оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачёта*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 3 зачетные единицы.