

Министерство просвещения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»  
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра географии и методики преподавания



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР

Гайфутдинов А.М.

2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**учебной дисциплины**  
(профессиональный учебный цикл)

**ОП.05 МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА**

Специальность  
43.02.10 Туризм

Квалификация базовой подготовки  
Специалист по туризму

Форма обучения  
очная

Набережные Челны, 2020

## Рабочая программа учебной дисциплины **Менеджмент туризма**

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 Туризм,  
утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ  
от 07 мая 2014 г. № 474

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры географии и МП

Протокол от 29 апреля 2020 г. №8

Заведующий кафедрой  
М.Х. Ахметова



### **Разработчик:**

А.А. Миронова, преподаватель



### **Рецензенты:**

Ахметова М.Х., канд.социол.наук, зав. кафедрой ГиМП



Тазиева Д.А., директор ООО ТК «Салам»



Набиуллина Л.Г., директор ООО Агентство «Конфетти»



## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА**

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм, укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

## **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Общепрофессиональная дисциплина Менеджмент туризма относится к вариативной части профессионального учебного цикла.

## **1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Цель освоения дисциплины: получение теоретических знаний и формирование практических навыков управления в организациях туристической индустрии.

Задачи:

овладение знаниями по теории менеджмента, об основных объектах управления в туризме;

формирование целостного представления о модели управления в туристской индустрии и об основных функциях менеджмента туризма: планировании, организации, мотивации и контроле;

формирование навыков использования основных законодательных актов и нормативно-правовых документов, определяющих организацию менеджмента в сфере туризма;

знакомство с наиболее важными методами управления и возможностями их практического применения.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов общих и профессиональных компетенций.

Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Специалист по туризму должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта, составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;

- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;

- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;

- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;

- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;

- организовывать движение группы по маршруту;

- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;

- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;

- организовывать досуг туристов;

- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания, экскурсионных и сопутствующих услуг;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;

**знать:**

- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- виды рекламного продукта;
- способы обработки статистических данных, методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания,

экскурсионным объектам и транспорту;

- планирование программ турпоездов, основные правила и методику составления программ туров;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 90 часов, включая:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 60 часов;  
самостоятельной работы обучающегося – 30 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

**Таблица 1**

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов всего</i></b>	<b><i>5 семестр</i></b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Максимальная трудоемкость дисциплины (всего)</b>	<i>90</i>	<i>90</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>60</i>	<i>60</i>
в том числе:		
теоретическое обучение	<i>14</i>	<i>14</i>
практические занятия	<i>16</i>	<i>16</i>
курсовой проект	<i>30</i>	<i>30</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>30</i>	<i>30</i>
в том числе:		
внеаудиторная самостоятельная работа <i>выполнение домашних заданий по теме, разделу; подготовка докладов, сообщений; реферат</i>	<i>30</i>	<i>30</i>
<i>Промежуточная аттестация</i>		<i>зачет</i>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Особенности туризма как объекта управления</b>		<b>3</b>		ОК-1 – ОК-9, ПК 1.1 – ПК 1.7, ПК 2.1, ПК 2.2 – ПК 2.6, ПК 3.1 – ПК 3.3, ПК 4.2
Тема 1.1. Туризм как объект управления	Содержание учебного материала			
	Основные понятия и управленческие категории туризма. Определение туризма. Типы туристов. Виды и формы туризма. Туристское предложение.	0,5	2	
	Практические занятия			
	Различие понятий «менеджмент» и «управление», их взаимосвязь. Понятия «туризм», «туристы», особенности туризма как объекта управления.	1		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Функции и принципы менеджмента туризма. Понятие и классификация методов менеджмента.			
Тема 1.2. Основные этапы развития менеджмента	Содержание учебного материала			
	Условия и предпосылки возникновения менеджмента туризма. Первый (древний) период. Индустриальный период развития менеджмента (1800-1917). Период систематизации менеджмента туризма (1918-1990). Период распада централизованной системы управления туризмом (с 1990 г. по настоящее время). Особенности туризма как объекта управления.	0,5	2	
	Практические занятия			
	Этапы развития менеджмента	1		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям			
<b>Раздел 2. Система и структура управления туризмом</b>		<b>4</b>		
Тема 2.1. Система управления туризмом	Содержание учебного материала			
	Система управления туризмом. Экономика и туризм. Экология и туризм. Социальная сфера как внешняя среда туризма. Туристские регионы, организации и предприятия. Влияние политики на развитие туризма. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.	1	2	
	Практические занятия			
	Общая система туризма на составляющие ее подсистемы. Наиболее существенные факторы внешнего воздействия и взаимозависимость системы туризма и внешней среды (общественного окружения).	1		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям			



Тема 2.2. Структура управления туризмом	Содержание учебного материала			
	Понятие структуры управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации. Формальная и неформальная организации. Проектирование организационных структур.	1	2	
	Практические занятия			
	Основные компоненты туристической отрасли – туристический регион (место), туристическая организация и туристическое предприятие.	1		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям			
<b>Раздел 3. Функции и принципы, методы менеджмента в туризме</b>		<b>5</b>		
Тема 3.1. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента	Содержание учебного материала			
	Характеристика основных функций менеджмента. Функция планирования. Организационная функция. Мотивация как функция управления. Функция контроля.	0,5	2	
	Практические занятия			
	Сущность и взаимосвязь функций менеджмента	1		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Экономическая эффективность менеджмента туризма			
Тема 3.2. Принципы менеджмента	Содержание учебного материала			
	Общие принципы управления. Частные принципы управления.	0,5	2	
	Практические занятия			
	Принципы управления организацией и методы управления.	1		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям			
Тема 3.3. Методы менеджмента	Содержание учебного материала			
	Понятие и классификация методов менеджмента. Организационноадминистративные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Самоуправление.	1	2	
	Практические занятия			
	Принципы управления организацией и методы управления.	1		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям.			
<b>Раздел 4. Руководство туристической фирмой</b>		<b>6</b>		
Тема 4.1. Стиль руководства туристической фирмой	Содержание учебного материала			
	Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка. Элементы управления (поведенческие факторы).	1		
	Практические занятия			
	Работа менеджера в туристической индустрии.	1		
	Единство методов и стиля руководства.			

Тема 4.2. Личность, власть и авторитет менеджера	Содержание учебного материала			
	Требования к менеджеру. Власть и личное влияние. Авторитет менеджера.	1		
	Практические занятия			
	Основные требования, которым должен соответствовать менеджер.	1		
Тема 4.3. Управленческие решения в туризме	Содержание учебного материала			
	Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений. Методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений.	1		
	Практические занятия			
	Принятие управленческих решений в туризме	1		
<b>Раздел 5. Управление персоналом туристической фирмы</b>		<b>6</b>		
5.1. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристической фирмой	Содержание учебного материала			
	Отдел человеческих ресурсов туристической фирмы. Планирование потребности в персонале. Подбор персонала. Рынки рабочей силы. Оценка и прием на работу. Методы оценки персонала. Экспертная оценка персонала (управленческие работники). Прием на работу. Движение и профессиональное развитие персонала. Текучесть кадров. Профессиональное развитие персонала.	1		
	Практические занятия			
	Понятие «управление персоналом», и его составляющие.	1		
Тема 5.2. Управление процессами труда в туризме	Содержание учебного материала			
	Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Основные направления рациональной организации труда. Управление трудовыми процессами посредством состязательности. Культура управленческого труда.	1		
	Практические занятия			
	Управленческий труд в туризме	1		
Тема 5.3. Искусство общения в туристической деятельности	Содержание учебного материала			
	Значение делового общения. Формы общения. Организация общения. Подведение итогов делового общения.	1		
	Практические занятия			
	Деловое общение.	1		
<b>Раздел 6. Организация проведения деловых совещаний и переговоров</b>		<b>6</b>		
Тема 6.1. Деловое совещание	Содержание учебного материала			
	Задачи деловых совещаний. Классификация деловых совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Условия эффективности деловых совещаний.	1		
	Практические занятия			
	Деловое совещание.	1		
Тема 6.2. Деловые переговоры	Содержание учебного материала			
	Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Решение проблемы и завершение переговоров. Анализ деловых переговоров. Условия эффективности переговоров.	1		

	Практические занятия			
	Отличие и взаимосвязь понятий «деловые переговоры» и «деловые совещания», их задачи, классификации и порядок организации.	1		
Тема 6.3. Управление конфликтами и стрессами в сфере туристической деятельности	Содержание учебного материала			
	Природа конфликта. Причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Природа и причины стресса.	1		
	Практические занятия			
	Конфликт. Стресс.	1		
<b>Самостоятельная работа при изучении ОП 05</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем) Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите.		<b>30</b>		
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Организация: менеджмент (hard+soft, неосязаемость, неразрывность, несохраняемость, непостоянство услуги). 2. Организация: люди, цели, управление. Позиция управления внутри организации. 3. Процесс осуществления управления организацией (средства коммуникации, информация, группа заинтересованных лиц, процесс принятия управленческого решения, альтернативные решения). 4. Основные требования к современным менеджерам в сфере услуг. 5. Мотивация как функция управления. 6. Экономические методы управления (коммерческий расчет, нормирование, стимулирование, ценообразование, финансирование). 7. Социальная эффективность менеджмента туризма. 8. Типы организационных структур. 9. Формальные и неформальные организации. 10. Факторы проектирования организации. 11. Модель коммуникационного процесса. 12. Виды коммуникации и богатство информации. Коммуникационные стили в управлении. 13. Уровни конфликта в организации. 14. Деловые переговоры. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. 15. Проблемы эффективного планирования туристского продукта				
Самостоятельная работа обучающихся над курсовым проектом		<b>30</b>		
<b>Всего</b>		<b>90</b>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **Примерные темы курсовых проектов**

1. PR-деятельность предприятий в сфере туризма
2. Анализ внешней и внутренней среды туристической фирмы
3. Анализ использования интернет-рекламы в туризме
4. Деятельность туристского предприятия
5. Информационное обеспечение менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма
6. Инфраструктура менеджмента в сфере сервиса и туризма
7. Международный характер современного туристского рынка
8. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма
9. Методы распространения и продвижения турпродукта
10. Методы управления предприятием туризма
11. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма
12. Обеспечение конкурентоспособности туристического продукта
13. Организация гостиничной рекламы
14. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма
15. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма
16. Основные бизнес-процессы в турфирме
17. Основы управления туристским бизнесом
18. Особенности туризма как объекта управления (на примере туристской организации)
19. Оценка качества гостиничного обслуживания
20. Повышение качества обслуживания клиентов в турфирме
21. Проблемы качества туристского продукта
22. Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме
23. Риски в туризме
24. Совершенствование технологии разработки туристского продукта
25. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма
26. Стратегии в туристском бизнесе
27. Технология деятельности туристского предприятия в процессе формирования нового тура
28. Туроператорская и турагентская деятельность в сфере туризма
29. Туроперейтинг: организация деятельности
30. Турпредприятия и корпоративная культура как фактор повышения успешности их деятельности
31. Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма
32. Управление персоналом туристской организации
33. Функции менеджмента в туризме
34. Ценовая политика в сфере туризма

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

При возникновении особых обстоятельств освоение дисциплины Менеджмент туризма осуществляется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины осуществляется в учебном кабинете турагентской и туроператорской деятельности №405 (423806, Республика Татарстан (Татарстан), г. Набережные Челны, пер. Железнодорожников, д. 9А).

Оснащенность кабинета турагентской и туроператорской деятельности №405: учебная мебель, компьютер, проектор, экран, доска, учебно-наглядные пособия.

Лицензионное программное обеспечение:

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Band T: 250-499 Node 1 year Educational Renewal License: Договор № 2020.2987 от 21.02.2020,

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise : ДОГОВОР №2020.13967 от 27 июля 2020,

Office 365 ProPlus Open for Students ShrdSvr ALNG Subscriptions VL OLVS NL 1Month AcademicEdition Stdnt STUUseBnft : ДОГОВОР №2020.13967 от 27 июля 2020.

### **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Основная учебная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430791>.

2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456110> гриф

Дополнительная учебная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/424430>

2. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н. И. Кабушкин. — Москва : КНОРУС, 2017. — 414 с. УМО 10 шт.

3. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. — 5-е изд., стер. — Москва : КНОРУС, 2017. — 200 с. УМО 12 шт.

4. Морозов, М. А. Экономика туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10543-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430792>.

5. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430795>.

Официальные издания

1. Кирилловых, А. А. Комментарий к федеральному закону "Об образовании в Российской Федерации" №273-ФЗ (постатейный) / А. А. Кирилловых. — 2-е изд. — Москва : Книжный мир, 2014. — 352 с. — Текст : непосредственный. 5 шт.

2. Комментарий к Закону Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-I «О

защите прав потребителей» / Н. А. Агешкина, Е. А. Богатырева, Ю. Н. Вахрушева, М. А. Шевченко ; под редакцией Д. В. Ширипова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 309 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/27481.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Международный туризм : правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-98704-641-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/51866.html>. — Режим доступа : для авторизир. Пользователей

4. Трудовой кодекс Российской Федерации . — Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2016. — 226 с. — ISBN 22278397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/1251.html>. — Режим доступа : для авторизир. пользователей.

5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" : № 273-ФЗ : включает все изменения до 6 марта 2019 г. — Москва : Проспект, 2019 .— 192 с. — ISBN 978-5-392-30047-1. — Текст : непосредственный.

#### Справочно-библиографические издания

1. Географический энциклопедический словарь : географические названия / главный редактор В.М. Котляков .— 3-е изд., допол. — Москва : Большая Российская энциклопедия, 2003 .— 903 с. : карт. — ISBN 5-85270-216-1. — Текст : непосредственный.

2. Мошняга, Е. В. Глоссарий туристских терминов : словарь англо-русских и русско-английских соответствий / Е. В. Мошняга. — 2-е изд. — Химки : Российская международная академия туризма, 2019. — 457 с. — ISBN 978-5-90578326-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85888.htm>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Рябова, И. А. Словарь международных туристских терминов (русско-английско-французско-немецкий) / И. А. Рябова, Д. К. Исмаев, С. Н. Путилина. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2005. — 466 с. — ISBN 5-9659-0006-6, 5-9630-0003-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/3785.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### Периодические издания

1. Вестник Академии детско-юношеского туризма и краеведения : научно-методический журнал / учредитель : МОО "Международная академия детско-юношеского туризма и краеведения им. А. А. Остапца-Свешникова; коллектив авторов .— Москва : МОО "Международная академия детско-юношеского туризма и краеведения им. А. А. Остапца-Свешникова, 2018 — 4 выпуска в год .— ISSN 2220-3427. — открытый доступ на платформе eLIBRARY с 2015-2018. — Текст : электронный // Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [сайт]. — URL: [https://www.elibrary.ru/title\\_about.asp?id=51386](https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=51386). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Вестник образования в России : сборник приказов и официальных документов сферы образования : справочноинформационный журнал / главный редактор Ю. И. Глазков .— Москва : Про-Пресс. — издается с 1803 года. — 24 выпуска в год. — Текст : непосредственный.

3. География в школе : теоретический и научно-методический журнал / учредитель : ООО "Школьная пресса";главный редактор М. В. Рыжаков .— Москва : ООО "Школьная пресса", 2015 - Включен в перечень РИНЦ ; ВАК. — издается с 1934 года. — 8 выпусков в год .— ISSN 0016-7207. — Текст : электронный // Базы данных East View

[сайт] — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/91146/udb/12>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. География и туризм : научно-практический журнал / учредитель : ФГБОУ ВО ПГНИУ; главный редактор А. И. Зырянов .— Пермь : ФГБОУ ВО ПГНИУ, 2018 — Включен в перечень РИНЦ .— издается с 2018 года .— ISSN 3618-7000. — открытый доступ на платформе eLIBRARY с 2018-2019. — Текст : электронный // Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [сайт]. — URL: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=68278](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=68278). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. География. Первое сентября : методический журнал для учителей географии / учредитель : ООО ИД "Первое сентября"; главный редактор А. Митрофанов .— Москва : ООО ИД "Первое сентября", 2015 — издается с 1992 года, не издается с 2017 года .— 12 выпусков в год . — Текст : непосредственный.

6. Наука и жизнь : ежемесячный научно-популярный журнал / учредитель : редакция журнала "Наука и жизнь"; главный редактор Е. Л. Лозовская .— Москва : Редакция журнала "наука и жизнь", 2015 — издается с 1890 года .— 12 выпусков в год .— ISSN 0028-1263. — Текст : электронный // Базы данных East View [сайт]. — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/8287/udb/12>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Татарстан : общественно-политический журнал / учредитель : АО "ТАТМЕДИА"; главный редактор Т. Н. Вафина .— Казань : АО "ТАТМЕДИА", 2015 — издается с 1920 года. — ISSN 0130-2418. — Текст : непосредственный.

8. Турбизнес : информационно-аналитический журнал / главный редактор Е. Борисова .— Москва : ООО "Турбизнес". 2015. — 14 выпусков в год . — Текст : непосредственный.

Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет

1. База данных портала Polpred.com Обзор СМИ - Режим доступа: <https://polpred.com/news>

2. Информационная правовая система Гарант. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. - Режим доступа: <https://elibrary.ru>

4. Ресурсы East View (ИБИС) - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/login>

5. Электронная библиотечная система «Юрайт». - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

6. Электронно-библиотечная система (ЭБС) IPRbooks. - Режим доступа: [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

7. Электронный каталог библиотеки НГПУ. - Режим доступа: <http://bibl.ngpi.net:81/cgi-bin/zgate.exe?init+test.xml,simple.xml+rus>

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, выполнения реферата, сообщений, докладов с презентацией по изученным темам, а также выполнения обучающимися курсового проекта.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине входит в состав рабочей программы дисциплины, представлен отдельным документом.

Освоенные компетенции	Результаты обучения (умения, знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ОК 1 – ОК 9 ПК 1.4–ПК 1.7, ПК 2.1–ПК 2.6, ПК 3.1–ПК 3.3, ПК 4.2</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>– оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта, составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>– приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>– принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>– консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>– доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> <li>– проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;</li> <li>– определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;</li> <li>– проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</li> <li>– проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>– использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;</li> <li>– организовывать движение группы по маршруту;</li> <li>– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;</li> <li>– взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</li> <li>– организовывать досуг туристов;</li> <li>– контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания, экскурсионных и сопутствующих услуг;</li> <li>– оформлять отчёт о туристской поездке;</li> <li>– оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</li> <li>– осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;</li> <li>– проводить анализ деятельности других туркомпаний;</li> </ul>	<p>Определение сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявление интереса к ней; организация собственной деятельности, выбор типовых способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества; принятие решений в стандартных и нестандартных ситуациях и ответственности за них; осуществление поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; работа в коллективе и команде, эффективное общение с коллегами, руководством, потребителями; принятие ответственности за работу членов команды, за результат выполнения заданий; самостоятельное определение задач профессионального и личностного развития, самообразование, планирование повышения квалификации; ориентация в условиях</p>	<p>Текущий контроль успеваемости: устный опрос, практическое задание, ситуационное задание, контрольная работа</p> <p>Промежуточная аттестация: зачет</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;</li> <li>– обрабатывать информацию и анализировать результаты;</li> <li>– налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;</li> <li>– работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;</li> <li>– работать с информационными и справочными материалами;</li> <li>– составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</li> <li>– составлять турпакеты с использованием иностранного языка;</li> <li>– анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;</li> <li>– рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</li> <li>– управлять конфликтами;</li> <li>– работать и организовывать работу с офисной техникой;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li> <li>– правила оформления деловой документации;</li> <li>– правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>– перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>– перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li> <li>– требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>– информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li> <li>– правила организации туристских поездок, экскурсий;</li> <li>– требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</li> <li>– правила проведения инструктажа туристской группы;</li> <li>– правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</li> <li>– приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</li> <li>– правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</li> <li>– правила оказания первой медицинской помощи;</li> <li>– контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</li> </ul>	<p>частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>Изложение требований к качеству услуг размещения и питания.</p> <p>Демонстрация навыков составления программ туров для российских и зарубежных клиентов, составления турпакета с использованием иностранного языка.</p> <p>Изложение требований к оформлению туристских документов.</p> <p>Изложение требований к средствам размещения гостиниц.</p> <p>Демонстрация встречи и размещения гостя.</p> <p>Изложение особенностей организации гостиничной индустрии.</p> <p>Демонстрация и оформление документов при размещении гостя, составление должностной инструкции.</p> <p>Обоснование особенностей предприятий питания.</p> <p>Демонстрация навыков делового общения, знаний протокола и этикета.</p> <p>Изложение норм общения с иностранными клиентами.</p>	
--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</li> <li>– виды рекламного продукта;</li> <li>– способы обработки статистических данных, методы работы с базами данных;</li> <li>– методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;</li> <li>– планирование программ турпоездок, основные правила и методику составления программ туров;</li> <li>– способы устранения проблем, возникающих во время тура;</li> <li>– методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;</li> <li>– приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;</li> <li>– методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;</li> <li>– принципы эффективного контроля;</li> <li>- Трудовой кодекс Российской Федерации.</li> </ul>		
--	---	--	--