Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)
направленность (профиль) программы: Туризм
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Шлюндт С.А. Организация туристской деятельности: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. – 39 с.

Рабочая программа как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры. Протокол заседания № 1 от 25 августа 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____. Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 4
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 6
1.4 Тематический план изучения дисциплины 7
1.5 Темы занятий семинарского типа 10
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 12
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся ... 12
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 13
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины 19
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 20
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 21
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 21
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине: 24
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 34
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 37
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 37
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины 38
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 38
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 38
Лист регистрации изменений в рабочей программе 40

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина «Организация туристской деятельности» включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

-ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности;

-ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Цель освоения дисциплины: сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для процесса организации туристской деятельности;

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с процессом организации туристской деятельности;
- изучение основных принципов организации туристской деятельности;
- формирование у студентов навыков применения теоретических знаний в практической деятельности в области организации туристской деятельности и контроля ее качества.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИДК-ПК-1 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Знать: основы организации туристской деятельности Уметь: осуществлять планирование и организацию туристской деятельности Владеть навыками использования стратегических и тактических методов организации туристской деятельности.
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ИДК-ПК-3 Формирует туристский продукт и организует его продажу, в т.ч. на основе современных информационно коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать: технологические и информационно-коммуникативные технологии, применяемые при организации туристской деятельности Уметь: применять технологии организации туристской деятельности. Владеть навыками использования технологических и информационно-коммуникативных технологий при организации туристской деятельности.

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме опроса и решения ситуационных задач.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	Оценочные средства для текущего контроля	№ оценочного средства для промежуточной аттестации по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
ИДК-ПК-1	Контрольная работа темы 1-10	1-30	1-9	1-6
ИДК-ПК-3	Контрольная работа темы 11-17	31-60	10-18	7-12

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Формы обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	180	180
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	91	24
- занятия лекционного типа (Лек)	54	12
- занятия семинарского типа (Сем)	36	11
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	89	156
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	24	8	6	10
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	24	8	6	10
Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства	25	8	6	11
Тема 4. Условия функционирования и	26	8	6	12

развития рынка туристских услуг				
Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма	26	8	6	12
Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства	27	8	3	16
Тема 7. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.	27	6	3	18
ВСЕГО:	179	54	36	89

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	24	1	1	22
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	24	1	1	22
Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства	25	2	1	22
Тема 4. Условия функционирования и развития рынка туристских услуг	26	2	2	22
Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма	26	2	2	22
Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства	27	2	2	23
Тема 7. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.	27	2	2	23
ВСЕГО:	179	12	11	156

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле организации туристической деятельности. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства

Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.

Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.

Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале

Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.

Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда

Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.

Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.

Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства

Туризм как частный случай путешествий: понятие и особенности. Туристы и экскурсанты как субъекты туризма. Основные понятия туризма согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Типы, категории и формы туризма. Классификация видов туризма по разным признакам. Международная и

российская классификации целей поездок. Гостеприимство как философия индустрии туризма. Туристские услуги. Турпродукт как комплекс туристских услуг. Структура и уровни туристского продукта. Пакет услуг и классы обслуживания в туристском бизнесе.

Тема 4. Условия функционирования и развития рынка туристских услуг

Понятие, особенности и функционирование туристского рынка Туристский потенциал территории. Туристские ресурсы как основа пространственной организации туризма.

Дифференциация и основные факторы, влияющие на развитие туристского рынка (природно-климатические и географические, культурно-исторические, политические, социально-демографические, финансово-экономические, материально-технические и технологические).

Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства. Туристские объекты и комплексы. Туристские учреждения.

Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма

Туристские предприятия и их формы. Понятия туроператор и турагент. Роль туроператоров и турагентов в организации обслуживания туристов. Договор о реализации туристского продукта и туристская путевка. Основные направления туроператорской деятельности. Функции туристских агентств. Условия осуществления туроператорской деятельности согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Содержание информации о туристском продукте.

Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства

Структура туристской индустрии. Туристская отрасль. Туристский бизнес. Виды хозяйствующих субъектов в индустрии туризма и гостеприимства. Имущественный комплекс предприятий туризма и гостеприимства. Материально-техническая база предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Источники формирования и развития имущественного комплекса предприятий туризма и гостеприимства.

Оценка затрат на формирование продукта и осуществление текущей хозяйственной деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Оценка результатов хозяйственной деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Инвестиционные проекты в туризме и гостеприимстве. Методика разработки инвестиционных проектов в туризме и гостеприимстве.

Тема 7. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.

Понятие о профессиональном поведении работника сферы организации туризма.

Этические нормы долга, честности, совести, тактичности, достоинства в работе. Этика туристских компаний. Ответственность перед клиентами. Морально-договорные отношения с клиентами. Понятие морального ущерба и его возмещения. Работа с жалобами клиентов. Этические нормы рекламных кампаний турфирм. Реклама и имидж предприятия сферы туризма. Специфика профессиональной этики работника контактной зоны. Этические нормы общения с заказчиками, клиентами, посетителями, сотрудниками и начальниками. Роль сотрудника в создании имиджа компании. Модели поведения работника контактной зоны. Основные этические принципы сервиса:

- принцип уважения автономных прав личности;
- принцип соблюдения профессиональной тайны;
- правило правдивости;
- правило конфиденциальности.

Социальные цели и задачи этики процесса обслуживания. Специфика удовлетворения человеческих потребностей: взаимная ответственность сотрудника и его подопечного. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Личностная этика работника. Личная и социальная ответственность. Значение принципов добра и справедливости. Достоинство, терпимость, вежливость и порядочность – основные нравственные требования к профессионалам туризма.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

2.Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства

1. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.

2.Разработка программы формирования лояльности персонала.

3.Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.

Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства

1. Анализ структуры туристского и гостиничного продукта

2.Формирование пакета услуг в соответствии с классом обслуживания

3.Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства.

Тема 4. Условия функционирования и развития рынка туристских услуг

1. Характеристика туристских объектов и комплексов Свердловской области

2.Характеристика туристских объектов и комплексов УрФО

3.Анализ факторов, влияющие на развитие туристского рынка Свердловской области и УрФО

4.Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства.

Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма

1.Составление информации о конкретном туристском продукте.

2.Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства.

Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства

1. Анализ источников формирования и развития имущественного комплекса предприятий туризма и гостеприимства на конкретных примерах

2.Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства.

Тема 7. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.

1. Анализ этических принципов сервиса, составление сводной таблицы, поиск примеров из практики отечественного бизнеса

2.Анализ профессиональных кейсов из практики компаний сферы туризма и гостеприимства.

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Туристские и гостиничные услуги как основной продукт индустрии туризма и гостеприимства	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Условия функционирования и	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной

развития рынка туристских услуг	литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Агентско-операторская деятельность на рынке туризма	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Хозяйствующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства. Особенности хозяйственной деятельности индустрии туризма и гостеприимства	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 7. Этика партнерских отношений в сфере туризма. Этика сотрудника туристской фирмы.	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают

ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование

социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

– подготовка к семинарским занятиям;

– изучение тем в рамках самостоятельной работы;

– выполнение контрольных и творческих заданий;

– подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного,

стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных

маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Веселова Н.Ю.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2025. — 255 c. — ISBN 978-5-394-05966-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141152.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература

Полякова И.Л. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Полякова И.Л., Холодилина Ю.Е.. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2025. — 149 c. — ISBN 978-5-7410-3407-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/153210.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- Microsoft Windows (лицензионное).
- Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый

редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Программный комплекс 1С: Предприятие (отечественная разработка, лицензионный);

– Информационная справочная система и база данных «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

Портал про гостиничный бизнес https://prohotel.ru/

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

– ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

- ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине представляет собой развернутые ответы на теоретические вопросы и выполнение практического задания. Контрольная работа считается сданной, если Вы выполнили все задания в рамках своего варианта. При этом ответ на каждый вопрос должен быть четким и конкретным, а также содержать обоснованное мнение, подкрепленное ссылками на литературу.

Номер варианта контрольной работы Вы выбираете в соответствии с последней цифрой Вашей зачетной книжки. Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Темы для контрольных работ

1. Роль и значение туризма для личности, общества, государства.
2. Показатели, характеризующие вклад туризма в платежный баланс страны
3. Туризм и смежные понятия.
4. Классификация туризма. Типы, виды и формы туризма.
5. Особенности функционирования туристского рынка.
6. Ресурсы и инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства.
7. Особенности международного туризма.

8. Основные показатели развития международного туризма в России и в мире

9. Международные туристские организации.

10. Особенности функционирования Всемирной туристской организации (ЮНВТО).

11. Национальные туристские организации.

12. Организационные формы туристского бизнеса.

13. Условия осуществления туроператорской деятельности.

14. Материально-техническая база предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

15. Показатели эффективности деятельности персонала туристических фирм.

16. Эффективность текущей деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

17. Эффективность инвестиционных проектов в сфере туризма и гостеприимства

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка «отлично» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,

- показаны всесторонние, систематизированные, глубокие знания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,

- показаны всесторонние, систематизированные знания и умение применять их на практике при решении конкретных задач, правильное обоснование принятых решений.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:

- даны неполные и неконкретные ответы на вопросы,

- нарушена владение основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимых для дальнейшего обучения и способность применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- ответы на вопросы неверные,

- допущены грубые ошибки в формулировках основных понятий,

- отсутствует анализ полученных ответов применительно к практическим ситуациям.

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1.

Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Описать действия горничной.

Задание 2.

Заполнить лист контроля качества уборки номера. Составить график последовательности уборки номера горничной. Разработать рекомендации по уборке помещений зданий, сооружений.

Задание 3.

У гостя отеля болит желудок, он просит у Вас лекарство. Ваши действия. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?

Задание 4.

Господин N звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?

Задание 5.

Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Действия администратора.

Задание 6.

Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия руководства гостиницы в данной ситуации.

Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

1. Каково экономическое и политическое значение туризма?
2. Назовите основные функции социального воздействия туризма.
3. В чем заключается сущность гуманитарного воздействия туризма?

4. Приведите примеры негативного и позитивного воздействия туризма.

5. Какие выделяют виды и категории туризма?

6. Определите место туризма в системе научного знания.

7. Какова сущность туристики как комплексной науки о туризме?

8. Перечислите основные характеристики и критерии туризма.

9. Перечислите признаки классификации туристических услуг.

10. В чем заключается отличие туристской деятельности от экскурсионной?

11. Дайте определение понятию туристская услуга?

12. Какие виды туристских услуг вы знаете?

13. Перечислите специфические характеристики туристских услуг.

14. Что такое туристский продукт?

15. Какова сущность туристского продукта?

16. Перечислите основные и специфические характеристики турпродукта.

17. Перечислите и охарактеризуйте важнейшие компоненты турпродукта.

18. Каково соотношение понятий тур, турпродукт, туристский маршрут, туристский пакет?

19. Пакет туристских услуг и его разновидности.

20. В чем преимущества и недостатки заказных и инклюзив-туров?

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

По компоненте компетенций «Знать»

1. Рассказать о системе организации туристической деятельности в России и за рубежом.
2. Рассказать о краткой характеристике основных групп субъектов туристической деятельности.
3. Что такое туристический продукт.
4. Какими должны быть услуги в гостиничной деятельности?
5. Понятие стандартизация туристических услуг.
6. Цели стандартизации туристических услуг.
7. Задачи стандартизации туристических услуг.
8. Контроль качества в туристическом менеджменте.

9. Сущность менеджмента в индустрии гостеприимства.
10. Цели менеджмента в индустрии гостеприимства.
11. Задачи менеджмента в индустрии гостеприимства.
12. Виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
13. Цели и задачи управления туристическим предприятием.
14. Какие основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте вы знаете?
15. Какие принципы управления вы знаете?
16. Описать системы управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
17. Организация: понятие, виды, признаки.
18. Разница между формальной и неформальной организацией.
19. Что такое внутренняя среда гостиничного предприятия?
20. Что такое системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал?
21. Понятие туристического менеджмента.
22. Какие виды туристического менеджмента вы знаете?
23. Взаимосвязь туристического менеджмента.
24. Общие и специальные функции туристического менеджмента.
25. Понятие структурного подразделения.
26. Требования к структурным подразделениям.
27. Принципы построения структурного подразделения?
28. Горизонтальное и вертикальное разделение труда различия между ними?
29. Типовая организационная структура отеля.
30. Что такое психология коллектива?
31. Характеристика экономических методов управления.
32. Характеристика организационно-распорядительных методов управления.
33. Характеристика социально – психологических методов управления.
34. Правила инструктажа подчиненных.
35. Источники власти и влияния.
36. Что такое баланс власти?
37. Рациональное решение и этапы его разработки
38. Условия эффективности управленческих решений в туристической сфере.
39. Организация и контроль за исполнением решений.
40. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.
41. Что такое организационное поведение?
42. Какие правила управления вы знаете?
43. Какие правила служебного поведения руководителя вы знаете?

44. За что несет ответственность руководитель туристического предприятия?
45. Что такое самоменеджмент?
46. Что такое затраты и потери рабочего времени?
47. Как правильно организовывать рабочее место руководителя подразделения?
48. Какие требования к персоналу гостиницы?
49. Какова роль корпоративной культуры в организации работы персонала туристического предприятия?
50. Что такое кадровое планирование?
51. Что такое нормирование и учет численности персонала?
52. Как правильно выбирать кадры для туристического предприятия?
53. Как выявить нежелательные качества для персонала?
54. Что такое адаптация сотрудников?
55. Какие мероприятия по адаптации сотрудников вы знаете?
56. Что такое испытательный срок для сотрудников?
57. Что такое стандарты качества труда?
58. Что такое обучение сотрудников?
59. Какие правила обучения сотрудников вы знаете?
60. Этичное поведение в отрасли гостеприимства как управляющая среда принятия операционных решений

По компоненте компетенций «Уметь»

Задача 1.

Рассчитать стоимость тура в Турцию (Анталия) предлагаемые туроператором для группы из 40 человек включая сопровождающего, если известна стоимость билета на одного пассажира 175$, а цена проживания и питания на одного туриста в сутки составляет 35$. Срок пребывания 15 дней - 14 ночей.

Задача 2.

Определить стоимость тура в г. Париж предлагаемые туроператором для группы из 20 человек, если известна стоимость билетов туда и обратно - 250$, цена проживания и питания на одного туриста в сутки составляет 50$. Срок пребывания 5дней – 4 ночи.

Задача 3.

Найти стоимость тура Санкт-Петербург – Москва предлагаемые туроператором для группы 21 человек включая экскурсовода, если

известно, что стоимость билета туда и обратно 100$. Цена проживания 30$ (в сутки), питание 20$ на одного туриста. Экскурсионная и культурная программа 45$ на одного туриста. Срок поездки 4 дня – 3 ночи.

Задача 4.

Определить стоимость тура Краснодар – Киев предлагаемые туроператором для группы 21 человек, включая экскурсовода, если известно, что стоимость билета туда и обратно 100$, цена проживания 20$, питание 20$ на одного туриста, экскурсионная и культурная программа 55$ на одного туриста. Срок поездки 6 дней – 5 ночей.

Задача 5.

Найти стоимость тура в Италию (Милан) предлагаемые туроператором для группы из 20 человек включая сопровождающего, если известна стоимость билета на одного пассажира 175$, а цена проживания и питания на одного туриста в сутки составляет 35$. Срок пребывания 7 дней - 6 ночей.

Задача 6.

Рассчитать стоимость тура в г. Париж предлагаемые туроператором для группы из 30 человек, если известна стоимость билетов туда и обратно - 250$, цена проживания и питания на одного туриста в сутки составляет 50$.Срок пребывания 10 дней – 9 ночей.

Задача 7.

Определить долю рынка туристской фирмы «Розовый слон», если известно, удельный вес туристского продукта в сентябре 28, а емкость рынка 112.

Задача 8.

Рассчитать долю рынка туристской фирмы «Калейдоскоп», если известно, удельный вес туристского продукта в августе 35, а емкость рынка 145.

Задача 9.

Найти долю рынка туристской фирмы «Путешествия», если известно, емкость туристского рынка марте145, а удельный вес туристского продукта 20.

Задача 10.

Турфирма сформировала турпакет в Грецию, включая в него различные типы услуг. Информация о ценах на услуги в таблице. Рассчитать стоимость турпакета с учетом продолжительности 7 дней.

Услуга	Тип услуги	Стоимость услуги, $
Авиаперелет	Трансаэро	300
Трансфер	Автобус	10
Проживание (в сутки)	Двухместные номера	50
Питание (в сутки)	Только завтрак	15

Задача 11.

Рассчитать доход турфирмы по данным таблицы.

Код тура	Название тура	Продолжительность тура	Цена тура, $	Кол-во проданных путевок
CYP-3	«Отдых на море»	7	670	3
FR-1	«Экскурсия в Париж»	7	780	4
FR-2	«Рождество»	7	920	4
FR-3	«Обучение»	10	1 800	10
RUS-2	«Золотое кольцо»	14	150	41
RUS-3	«Сибирь»	25	300	38

Задача 12.

В течение отчетного периода турфирма «Алеан» продала туры со скидками. По данным таблицы рассчитать доход турфирмы за данный период.

Дата покупки	Код тура	Стоимость тура, $	Скидки, %
02.05.2019	FR-2	380	5
22.05.2019	GRB-1	420	5
14.06.2019	USA-2	1 200	10
16.06.2019	FR-2	380	5
21.06.2019	USA-2	1 200	10

Задача 13.

В себестоимость тура Москва – Тунис – Москва на 9 дней включены следующие затраты: проживание + питание 210$ (за 9 дней), трансфер (аэропорт – отель – аэропорт) 10$, страховка 15$, экскурсия в Карфаген 45$, джип – тур 70$, билеты на самолет 300$.

Известно, что турфирма учитывает 70$ в стоимость тура как прибыль. Определить стоимость тура на одного туриста.

Задача 14.

При расчете годового отчета туристской фирмы получились следующие показатели: прибыль за год составила 2500 тыс. руб., выручка – 4800 тыс. руб. Затраты на реализацию и производство туристских путевок 6850 тыс. руб. Необходимо определить рентабельность данного предприятия.

Задача 15.

Выручка от реализации туристских услуг составила 100 тыс. руб. Затраты на производство и реализацию услуг – 50 тыс. руб. Общая сумма налогов, выплаченных турфирмой равна 15 тыс. руб. Определить, чему равна прибыль турфирмы.

Задача 16.

Определите ожидаемую рентабельность собственных средств с учетом эффекта финансового рычага, если в результате инвестирования средств в капитальные вложения в размере 2800 млрд. руб. планируется получить прибыль в размере 500 млрд. руб.

Задача 17.

Определить рентабельность деятельности турфирмы, если известно, что в первом полугодии было продано 2 тыс. путевок по цене 5000 руб. за одну единицу. Во втором полугодии было продано 2,5 тыс. путевок по той же цене. Переменные затраты на производство одной путевки составили 3350 руб.

Задача 18.

Рассчитать численность горничных для обслуживания гостиницы из 20 номеров.

Сколько работников должно быть в гостинице из 256 номеров.

Укажите методы определения численности персонала в гостинице.

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

Задание 1.

Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

Задание 2.

Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Задание 3.

Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом,

коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы.

Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Задание 4.

Работа в Новый год. В крупной гостинице персонал не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники – это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой.

Вопросы:

1. Как бы Вы решили ситуацию?

2. Какие способы мотивации персонала следует использовать?

Задание 5.

Лиза - владелица популярного ресторана в городе. Она хотела бы установить там систему POS, для того чтобы работать со счетами гостей и упростить прием заказов для официантов и получение заказов поварами.

Вопросы:

1. Если бы вы были консультантом Лизы, порекомендовали бы вы ей поискать вариант системы, эффективной по издержкам?

2. Если вы были бы на месте Лизы, какой тип системы POS вы бы выбрали?

Чем он отличается от других подобных систем?

Задание 6.

Ведение переговоров с организаторами конференции

В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все

условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию.

Вопрос:

Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

Задание 7.

Очень важные посетители

Постоянный посетитель казино принимает решение приехать в ваше заведение на уик-энд нередко в последнюю минуту. Такой гость воспринимает азартные игры как способ отдохнуть и поэтому среди других посетителей казино считается одним из наиболее желанных. Когда такой человек прибывает в казино, его обычно встречает метрдотель, демонстрирующий к нему уважение как к очень важной персоне, что объясняется теми крупными суммами, которые этот человек обычно оставляет за столом для блэк-джека.

Такой гость за год приносит казино и гостинице около 50 тыс. долл. Но так как он принимает решение в последнюю минуту, то не всегда может уведомить казино о своем приезде. Поэтому по прибытии он часто обнаруживает очередь у стола регистрации, в которой ему приходится стоять около двадцати минут, а когда наступает его очередь регистрироваться, то выясняется, что гостиница уже заполнена. Служащий стойки регистрации начинает нервничать, когда гость заявляет, что он является постоянным посетителем. Раздраженный, посетитель покидает гостиницу и решает для себя, что в конце концов фишки за столом для блэк-джека одинаковые во всех казино и что, может быть, в другом заведении к нему отнесутся с большим уважением, чем здесь.

Вопрос:

Какие процедуры, возможно, следует разработать, чтобы подобных ситуаций в вашем заведении не случалось?

Задание 8.

Вы член команды старших менеджеров в местной ресторанной или гостиничной сети из двенадцати заведений. Вам поручили спланировать расширение корпорации. Вам необходимо составить план, как это лучше

всего сделать. Проанализируйте, как другие сети планируют свое расширение.

Запишите все возможные варианты, после чего выдайте свои рекомендации.

Задание 9.

Сопротивление переменам

Вас только что приняли на работу в качестве помощника менеджера в старый престижный, но очень загруженный ресторан. На все ваши предложения о внесении перемен служащие отвечают: «Мы так делали всегда». Они просто не знают, что какие-то вопросы можно решать по-другому.

Вопрос:

Как вам следует действовать в этой ситуации?

Задание 10.

Предложение услуг для гостей

Вы недавно начали работать на стойке регистрации в прекрасном курортном отеле в Новой Англии, и ваш менеджер недавно похвалила вас за умение обслуживать гостей. После этого она порекомендовала вам продумать вопросы, связанные с устройством пешеходной дорожки для прогулок на территории гостиницы.

Вопрос:

Какие основные компоненты, по вашему мнению, следует учесть при разработке новой дорожки?

Задание 11.

Нехватка площадей

Денис – менеджер по продажам в крупном конференц-центре. Один из его клиентов готов сделать заказ на проведение в центре выставки, которая могла бы не только принести большие поступления центру, но и является ежегодной и которую с удовольствием разместили бы у себя несколько других аналогичных центров.

Как правило, выставки подготавливаются в течение одного или двух дней, продолжаются три-четыре дня и в течение одного дня

экспонаты разбираются. Существуют профессиональные организации, занимающиеся каждым из этих этапов.

Когда Денис проверил наличие площадей в те дни, которые требуются устроителям выставки, он обратил внимание, что часть пространства, необходимого для потенциального клиента, будет занимать другая выставка.

Вопрос:

Что может сделать Денис, чтобы все-таки провести эту выставку в своем центре и при этом не причинить большого неудобства организаторам другой выставки?

Задание 12.

Гости в постоянно заполненной восьмиэтажной четырехзвездочной гостинице регулярно жалуются, что им приходится слишком долго ждать лифт. В 8 ч. утра лифты заняты служащими кастелянской службы, поднимающимися наверх, чтобы начать уборку номеров. В то же время общие лифты занимают и работники подразделения обслуживания в номерах, чтобы развозить завтраки в номера, хотя работники кухни и отдела банкетов пользуются служебными лифтами. Затем приблизительно в 10.30 утра горничные используют лифты, чтобы опуститься на первый этаж во время утреннего перерыва в их работе. Генеральный менеджер, зная ваши способности, попросил вас высказать свои предложения, как решить эту проблему.

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты выполнения контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному	Студент готов решать практические задачи

	количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и

		профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы».

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный

процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью (учебные столы, стулья) и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (учебная доска, компьютер, видеопроектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением.

Состав помещений, оборудования и технических средств обучения, необходимых для реализации дисциплины

№	Наименование помещения	Оборудование и технические средства обучения помещения
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебные столы и стулья; Учебная доска; Компьютер демонстрационный с монитором; Проектор демонстрационный (мультимедийный); Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.
2	Компьютерный класс	Компьютерные столы и стулья; Компьютер демонстрационный с монитором; Компьютеры с мониторами; Звукоусиливающее оборудование, Наушники индивидуальные.
3	Помещение для самостоятельной работы	Учебные столы и стулья; Компьютеры с монитором с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; Проектор демонстрационный; Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Номер протокола и дата заседания кафедры	Изменения
№ 1 от 25.08.2025	Утверждение рабочей программы в связи с введением ООП по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)