Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная деятельность в сфере туризма»

Направление подготовки : 43.03.02 «Туризм»

Форма обучения: очная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.10

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2/72

Вид учебной работы	**Часы**	**Семестры**						
			2					
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	36		36					
Лекции	14		14					
Лабораторные работы								
Практические занятия:	22		22					
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)								
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	30%		30%					
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	36		36					
Курсовая работа: (КР)								
Курсовой проект: (КП)								
Контрольная работа								
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	зачет		зачет					
Общая трудоемкость дисциплины	2/72		2/72					

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20__/ 20__ учебный год со следующими изменениями:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа утверждена на 20__/ 20__ учебный год со следующими изменениями:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа утверждена на 20__/ 20__ учебный год со следующими изменениями:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02 «Туризм»
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

_____ _____/_____/

Программа утверждена на заседании кафедры

_____

Протокол №_____ «____» _____20_ г.

Заведующий кафедрой

_____/_____ /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.10

Дисциплина «Профессиональная деятельность в сфере туризма» является вариативной частью обязательных дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Учебная дисциплина взаимодействует с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла «Культурология», «Социология», «История», «История туризма и гостеприимства», «Музееведение», «Экскурсоведение».

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью преподавания курса «Профессиональная деятельность в сфере туризма» является ознакомление с основами профессиональной туристской деятельности, формирование у студентов системы профессиональных знаний о мировой и отечественной индустрии туризма, основах ее организации и управления. Дисциплина «Профессиональная деятельность в сфере туризма» является базисной, закладывающей фундамент для изучения конкретных отраслей туристского сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение основных понятий туризма, виды, средства, методы и формы туристской деятельности;

– дать представление о работе туроператоров и турагентств;

– научить студентов ориентироваться в особенностях деятельности предприятий туридустрии.

– освоение знаний о структуре туристского бизнеса и распределении доходов;

– освоение правовых аспектов предпринимательской деятельности в туризме;

– изучение основных положений теории и практики организации туристской деятельности;

– формирование, продвижение и реализация туров;

– получение современных информационных технологий в туризме.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-1 – способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОК-5 – способностью к самоорганизации и самообразованию;

ОПК- 1 – способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта;

ПК-13 – способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК –5	общие культурно-ценностные ориентиры, политические и экономические характеристики стран
ОК – 1	социальную значимость будущей профессии
ОПК – 1	алгоритм поиска и использования различных источников информации по проекту туристского продукта
ПК – 13	специальные техники общения, применяемые для совершения успешных продаж и эффективной работы с клиентом.

2) уметь**:**

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК –5	анализировать особенности социокультурной среды стран и применять знания о странах мира в профессиональной деятельности
ОК – 1	способностью понимать социальную значимость своей будущей профессии
ОПК – 1	использовать источники проектирования в туризме, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта
ПК – 13	эффективно общаться с потребителями туристского продукта.

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК –5	теоретическими основами страноведения
ОК – 1	способностью понимать социальную значимость профессии, высокой мотивацией к профессиональной деятельности туристской индустрии
ОПК – 1	способностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта
ПК – 13	методикой эффективного общения с потребителями туристских услуг

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них **<u>профессиональных, общепрофессиональных и общекультурных компетенций</u>**

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции				
			Общекультурные(ОК), общепрофессиональные(ОПК) Профессиональные(ПК)				общее количество компетен ций
			ОК-5	ОК-1	ОПК-1	ПК-13	
Р1	Введение в организацию туристской деятельности	8	+	+	+	+	0,22
Р2	История развития туризма	10	+	+	-	+	0,28
Р3	Виды туризма	8	+	+	+	+	0,22
Р4	Структура и организация деятельности туристских предприятий.	8	+	+	-	+	0,22
Р5	Функциональные	10	+	+	+	+	0,28

	обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса						
Р6	Взаимоотношения турфирмы с клиентов	8	+	+	+	+	0,22
Р7	Договорные отношения в туризме.	10	+	-	+	+	0,28
Р8	Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности	10	+	+	-	+	0,28
Итого:		72					2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	Введение в организацию туристской деятельности	2	2	4
Р2	История развития туризма	2	2	4
Р3	Виды туризма	2	4	4
Р4	Структура и организация деятельности туристских предприятий.	-	2	6
Р5	Функциональные обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса	2	4	4
Р6	Взаимоотношения турфирмы с клиентов	2	4	4
Р7	Договорные отношения в туризме.	2	2	6
Р8	Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности	2	2	4
Итого		14	22	36

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1 Введение в организацию туристской деятельности

Определение понятий «путешествие», «туризм», «турист», «туристская поездка», «экскурсант», «туристская отрасль», «туристская индустрия».

Причины и факторы возникновения и развития туризма.

История развития мирового туризма.

Цели, функции и задачи туризма. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания.

Организации, занимающиеся туризмом в Российской Федерации и мире.

Раздел 2 История развития туризма

Предыстория развития мирового туризма (до XIX в.).

Туризм в России в XIX-нач. XX вв.

Туристская деятельность в советский период.

Особенности развития туризма в Российской Федерации в переходный период.

Раздел 3 Виды туризма.

Образовательный туризм.

Спортивный туризм.

Паломнический туризм.

Шоп-туризм.

Экологический туризм

Деловой туризм

Деревенский туризм

Раздел 5. Функциональные обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса.

Руководящие работники

Служба приема и размещения

Служба обслуживания

Служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг

Служба питания

Раздел 6. Взаимоотношения турфирмы с клиентов

Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентом

Информированность и право выбора клиента турфирмы

Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав и интересов фирмы.

Раздел 7. Договорные отношения в туризме.

Взаимоотношения в туризме: фирма - государство, фирма - турист, турист - государство.

Гражданские права и обязанности туриста в стране (месте) выезда и стране (месте) пребывания.

Действие норм имущественного, торгового и семейного права в сфере туризма.

Сертификация и лицензирование турпродукта.

Правовые отношения между государством и организациями туристской индустрии.

Раздел 8. Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности

Культура речи

Этические нормы

Сервисная деятельность

Международный этикет

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1 Введение в организацию туристской деятельности

Определение понятий «путешествие», «туризм», «турист», «туристская поездка», «экскурсант», «туристская отрасль», «туристская индустрия».

Причины и факторы возникновения и развития туризма.

История развития мирового туризма.

Цели, функции и задачи туризма. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания.

Организации, занимающиеся туризмом в Российской Федерации и мире.

Раздел 2 История развития туризма

Предыстория развития мирового туризма (до XIX в.).

Туризм в России в XIX-нач. XX вв.

Туристская деятельность в советский период.

Особенности развития туризма в Российской Федерации в переходный период.

Раздел 3 Виды туризма.

Образовательный туризм.

Спортивный туризм.

Паломнический туризм.

Шоп-туризм.

Экологический туризм

Деловой туризм

Деревенский туризм

Раздел 4 Структура и организация деятельности туристских предприятий.

Объекты туриндустрии: объекты размещения (гостиницы, санатории, пансионаты, дома отдыха, мотели, турбазы, детские лагеря), средства транспорта, пункты сервиса (магазины, рестораны и др.).

Организация туроператорской деятельности.

Организация турагентской деятельности.

Координация деятельности турагентств и туроператоров.

Кадровое обеспечение туристской индустрии.

Раздел 5. Функциональные обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса.

Руководящие работники

Служба приема и размещения

Служба обслуживания

Служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг

Служба питания

Раздел 6. Взаимоотношения турфирмы с клиентов

Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентом

Информированность и право выбора клиента турфирмы

Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав и интересов фирмы.

Раздел 7. Договорные отношения в туризме.

Взаимоотношения в туризме: фирма - государство, фирма - турист, турист - государство.

Гражданские права и обязанности туриста в стране (месте) выезда и стране (месте) пребывания.

Действие норм имущественного, торгового и семейного права в сфере туризма.

Сертификация и лицензирование турпродукта.

Правовые отношения между государством и организациями туристской индустрии.

Раздел 8. Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности

Культура речи

Этические нормы

Сервисная деятельность

Международный этикет

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	*Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса*	Р1 Введение в организацию туристской деятельности	8/0,22	опрос - выступления в ходе семинарских занятий.
		Р2 История развития туризма		
		Р7 Договорные отношения в туризме		
		Р8 Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности		
С2	*Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс*	Р3Виды туризма	10/0,28	- поиск, сбор, анализ и презентация информации;
		Р4 Структура и организация деятельности туристских предприятий		

		Р6 Взаимоотношения турфирмы с клиентом		- рефераты; - выступления в ходе семинарских занятий
С3	*Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)*	Р2 История развития туризма Р3Виды туризма Р5 Функциональные обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса Р7 Договорные отношения в туризме	10/0,28	-проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; -выполнение практических заданий; - рефераты.
С4	*Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)*	Определение понятий «путешествие», «туризм», «турист», «туристская поездка», «экскурсант», «туристская отрасль», «туристская индустрия» История развития туризма Виды туризма Организация туроператорской деятельности. Организация турагентской деятельности. Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентом Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности	8/0,22	- промежуточное тестирование; - подготовка к зачету.
		Итого:	1/36	

6.5.1 Примерная тематика рефератов

1. Варианты определения понятия «туризм».
2. Субъекты туристского рынка.
3. Роль и место турфирм в туриндустрии.
4. Международные и национальные туристские организации.
5. Принимающие и направляющие страны.
6. Системный подход к определению туризма.
7. Цели и принципы современного туризма.
8. Предприятия туристской индустрии.
9. Профессиональная туристская деятельность.
10. Туризм как объект изучения.

11. Динамичные факторы, влияющие на развитие туризма.

12. Социально-экономические факторы развития туризма: их влияние на экономику принимающих регионов.

13. Организация туроператорской деятельности.

14. Организация турагентской деятельности

7 Фонд оценочных и контрольных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Балльно - рейтинговая система оценки работы студентов

№ п/п	Наименование	Содержание					
		Распределение баллов за семестр					
		Вид УР	Посещение лекций	Работа на практических занятий	НИРС	Творческое задание (формирование презентации)	Зачет
1	Распределение баллов за семестр по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы	Балльная оценка	1 балл (максимум 7 баллов)	2 балла (максимум 22 баллов)	24 баллов (минимум 10 балла, максимум 24 баллов)	18 баллов (минимум 18 балла, максимум 32 баллов)	15 баллов (минимум 5 баллов, максимум 15 баллов)
2	Критерии пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	до 60 баллов «незачтено»; более 60 баллов «зачтено»					
3	Критерии допуска к возможности получения автоматического зачета по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен набрать по итогам текущего контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические работы. Для получения зачета «автоматически» студенту необходимо набрать за семестр не менее 80 баллов.					
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения)	В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 60 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий до проведения зачета. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий.					

	студентов для получения недостающих баллов за семестр	Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем): выполнение и защита пропущенных практических занятий; прохождение контрольного тестирования. Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

7.1.2 Примерная тематика научно-исследовательских работ студентов

1. Какие проблемы возникают в регионе с развитием туризма?

2. Каково экономическое воздействие туризма?

3. Прогнозы Всемирной туристской организации по развитию туризма в РФ к 2020 году.

7.2 Контрольные оценочные средства

Завершающим этапом изучения дисциплины «Профессиональная деятельность в сфере туризма» является зачет.

Критериями успешной сдачи зачета по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;

- активное участие в практических занятиях;

- выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной форме.

Критерии оценки знаний студентов на зачете:

1. Оценка «зачтено» выставляется студенту, который дал полный развернутый ответ на поставленный вопрос, показал умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.

2. Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который дал не полный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность,

нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Вопросы к зачету

1. Понятие «туризм» и «путешествие».
2. Туристский продукт и его составные части.
3. Международное определение понятия «турист».
4. Понятие туристского рынка.
5. Функции туризма.
6. Условия, необходимые для успешного развития туризма.
7. Виды туризма
8. Тур, понятие и составляющие.
9. Характеристика международного туризма.
10. Туристская путевка.
11. Гостиничные цепи и корпорации.
12. Модели организации и управления гостиничным бизнесом, их отличительные особенности.
13. Характеристика гостиниц разного уровня.
14. Основные и дополнительные услуги в туризме.
15. Понятие туристского рынка.
16. Туроператоры, их функции
17. Ответственность туроператора и турагента за выполнение туристских услуг.
18. Внутренний туризм.
19. Понятие «туристская индустрия».
20. Проблемы местного туризма и пути их решения

21. Классификация туристских маршрутов по признакам: сезонность действия, продолжительность путешествия.

22. Поведение потребителей на туристском рынке.

23. Функциональные обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса.

24. Профессионализм сотрудника турфирмы. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентом

25. Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1	Введение в дисциплину «Профессиональная деятельность в туризме»	Мультимедийные средства	2
Р3	Виды туризма	Конференция, презентации, Интернет-ресурсы	3
Р6	Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав и интересов фирмы	Работа в группах малого состава	3
Р8	Р8 Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности	Разбор конкретных ситуаций	3
		Итого:	11
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			30%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1 Быстров, С.А. Организация туристской деятельности (управление турфирмой) [Текст]: учеб. пособие. - М.: Форум, 2013.- 400 с.: ил.- (Высшее образование: Бакалавриат).

2 Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: Учебно-практическое пособие / О.Ю. Грачева, Ю.А.

Маркова, Л.А. Мишина, Ю.В. Мищунина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 276с.

3 Рындач, М.А. Основы туризма [Текст]: учеб. пособие. - М.: Дашков и К, 2012.- 204 с.: ил.

4 Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 304с.

9.2 Дополнительная литература:

1 Безрутченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2012.- 232 с.: ил.

2 Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.- 222 с.: ил.- (ПРОФИль).

3 Дмитриев, М.Н. Экономика туристского рынка [Текст]: учеб / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева, Е.Н. Малыгина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.- 311 с.: ил.

4 Жукова, М.А. Менеджмент в туристском бизнесе [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2013.- 192 с.: ил.- (Бакалавриат).

5 Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2012.- 365 с.: ил.

6 Матюхина, Ю.А. Организация туристской индустрии [Текст]: учеб. пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.- 299 с.: ил.- (ПРОФИль).

7 Профессионализм – требование времени// Туризм: право и экономика. - 2013. - №1.- С.12-14.

8 Психологические основы профессиональной деятельности [Текст]: хрестоматия / под ред. В.А. Бодрова. - М.: ПЕР "Писаревский Е.Л.

9 Психология труда [Текст]: учеб. / под ред. А.В. Карпова. - 2-е изд. - М.: Юрайт, 2011.- 350 с.: ил.- (Основы наук).

10 Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - М., СПб: Питер, 2010.- 512 с.: ил.- (Серия ""Учебное пособие"")."

11 Степанова, С.А. Экономика предприятия туризма [Текст]: учебник / С.А. Степанова, А.В. Крыга. - М.: Инфра-М, 2013.- 346 с.: ил.- (Высшее образование: Бакалавриат).

12 Туристское образование в России: национальная идентификация в условиях глобальной интеграции (философско - правовой аспект) // Туризм: право и экономика. - 2012. - №4.- С.2-6."

13 Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: КноРус, 2014.- 438 с.: ил.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор, интерактивная доска