

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: заочная _____

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.10 _____

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

Вид учебной работы	Часы	Курс					
		1					
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	8	8					
Лекции	2	2					
Лабораторные работы							
Практические занятия:	6	6					
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)							
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%	25%					
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	60	60					
Курсовая работа: (КР)							
Курсовой проект: (КП)							
Контрольная работа							
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Зачет	4	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 туристской индустрии.
- 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 профессиональных, общепрофессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции				общее количество компетенций
			Общекультурные(ОК), общепрофессиональные(ОПК) Профессиональные(ПК)				
			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 клиентами	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	0,25	0,5	6
Р2	История развития туризма	-	0,5	6
Р3	Виды туризма	0,5	1	10
Р4	Структура и организация деятельности туристских предприятий.	-	1	8
Р5	Функциональные обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса	0,5	0,5	8
Р6	Взаимоотношения турфирмы с клиентами	-	0,5	8
Р7	Договорные отношения в туризме.	0,25	1	8
Р8	Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности	0,5	1	10
Итого		2	6	64

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 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 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 туристской индустрии: 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 клиентами

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	<i>Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса</i>	P1 Введение в организацию туристской деятельности	0,44/16	опрос - выступления в ходе семинарских занятий.
		P2 История развития туризма		
		P7 Договорные отношения в туризме		
		P8 Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности		
С2	<i>Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс</i>	P3 Виды туризма	0,44/16	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - выступления в ходе семинарских занятий
		P4 Структура и организация деятельности туристских предприятий		
		P6 Взаимоотношения турфирмы с клиентом		
С3	<i>Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)</i>	P2 История развития туризма	0,45/16	- проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; - выполнение практических заданий; - рефераты.
		P3 Виды туризма		
		P5 Функциональные обязанности, профессионально-квалификационная характеристика работников туристического бизнеса		
		P7 Договорные отношения в туризме		
С4	<i>Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)</i>	Определение понятий «путешествие», «туризм», «турист», «туристская поездка», «экскурсант», «туристская отрасль», «туристская индустрия»	0,44/16	- промежуточное тестирование; - подготовка к зачету.

		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		
Итого:			1,77/64	

7 Фонд оценочных и контрольных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Примерная тематика рефератов

1. Варианты определения понятия «туризм».
2. Субъекты туристского рынка.
3. Роль и место турфирм в туристской индустрии.
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

7.2 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)
P1	Введение в дисциплину «Профессиональная деятельность в сфере туризма»	Мультимедийные средства	0,5
P3	Виды туризма	Конференция, презентации, Интернет-ресурсы	0,5
P6	Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав и интересов фирмы	Работа в группах малого состава	0,5
P8	Этика и психология профессионального общения в туристской деятельности	Разбор конкретных ситуаций	0,5
Итого:			2
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

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