
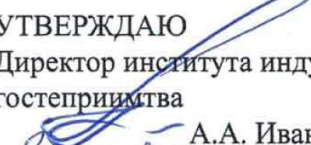


**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»**

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института индустрии туризма и
гостеприимства

А.А. Иванцов
«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Туристский симулятор

индекс по учебному плану: **Б1.В.02**

направление подготовки: **43.04.02 Туризм**

направленность (профиль): **Инновационные технологии в туризме**

Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	108 час. / 3 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
Аудиторная работа (контактная работа)	42	14
из них:		
Лекции	14	4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28	10
Самостоятельная работа	48	85
Контроль	18	9
Форма промежуточной аттестации: экзамен	1 семестр	2 семестр

Рабочая программа дисциплины «Туристский симулятор» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «15» июня 2017 г. № 556, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, профиль: Инновационные технологии в туризме

Разработчик рабочей программы Делия В.П. – профессор Делия В.П.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры туризма 30. 08. 2021 г.

Заведующий кафедрой туризма А. Коршунов канд. социол. наук, доц. Коршунов А.В.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса Федорова О.В. Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса Катунина Е.И. Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «Туристский симулятор» и студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, обучающихся по образовательной программе магистратуры.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (уровень магистратуры), утвержденным приказом Минобрнауки России от 15 июня 2017 г. №556 (Зарегистрирован в Минюсте России 06.07.2017 №47332)

- Учебным планом по образовательной программе магистратуры, утвержденным в 2021 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Туристский симулятор» является формирование у студентов компетенций, позволяющих самостоятельно осуществлять трудовую деятельность на всех этапах формирования и реализации турпродукта в рамках туроператорской и турагентской деятельности.

Задачами дисциплины «Туристский симулятор» является:

- овладение методами оценки туристских рынков;
- приобретение навыков разработки инновационного турпродукта;
- освоение современных методов продвижения туристских услуг на внутреннем и международных рынках;
- формирование стратегии и операционных механизмов эффективных продаж туристских услуг с использованием современных методов сетевого маркетинга, социальных сетей и других современных коммуникационных каналов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Дисциплина «Туристский симулятор» является вариативной по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм». Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины «Научный семинар «Актуальные направления исследований в индустрии туризма»» являются: «Технологии межкультурных коммуникаций в туризме», «Международный опыт разработки программ делового туризма». Дисциплина закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Инновации в туризме (продвинутый уровень)», «Цифровизация экономических процессов в туризме и гостеприимстве», «Стратегическое и программно-целевое управление в туризме».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций.

В процессе освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
<p>ОПК-9. Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-9.1. Использовать современные информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства (виды, принципы, методы, средства и инструментарий) при решении стандартных и нетиповых задач профессиональной деятельности, а также учётом основных требований информационной безопасности;</p> <p>ОПК-9.2. Проводить сравнительный анализ эффективности применения цифровых компьютерных технологий в туристской сфере.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методики формирования эффективных управленческих решений стандартных и нетиповых задач профессиональной деятельности; современные информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать эффективность применения цифровых компьютерных технологий в туристской сфере; принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности. <p>Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализа, проектирования и организации внедрения эффективных цифровых компьютерных технологий в туристской сфере.
<p>ПК–7. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма</p>	<p>ПК-7.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы туризма</p> <p>ПК-7.2. На основе использования научных методов проводит исследование и моделирование развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные научные концепции и методы исследования и моделирования развития сферы туризма; подходы к анализу исследования и моделирования развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий

		сферы туризма. Имеет опыт: – на основе использования научных методов проводить исследование и моделирование развития рынка туристских услуг; обоснования стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма.
ПК–12. Способен проводить экспертные оценки в сфере туризма и смежных отраслях	ПК–12.1. Осуществляет анализ и описание бизнес-процессов организаций сферы туризма ПК–12.2. Участвует в моделировании бизнес-процессов организаций сферы туризма; ПК–12.3. Разрабатывает меры по оптимизации бизнес-процессов организаций сферы туризма в условиях московского региона.	Знает: - экспертные оценки в сфере туризма и смежных отраслях Умеет: - проводить экспертные оценки в сфере туризма и смежных отраслях Имеет опыт: - разрабатывать меры по оптимизации бизнес-процессов организаций сферы туризма в условиях московского региона

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов
Объем дисциплины зачетных единиц, 108 часов, экзамен.

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы.

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практ. занятия		
1	Тема 1. Практикум по современным методам оценок туристских рынков	12	6	2	4	6	ОПК-9 ПК-7 ПК-12	
2	Тема 2. Практикум по технологиям разработки инновационного турпродукта	12	6	2	4	6	ОПК-9 ПК-7 ПК-12	
3	Тема 3. Практикум по современным методам	12	6	2	4	6	ОПК-9 ПК-7	

¹ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

	продвижения туристских услуг на внутреннем и международных рынках								ПК-12
4	Тема 4. Практикум по сетевым формам продвижения турпродукта	12	6	2		4		6	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
5	Тема 5. Практикум по управлению в индустрии туризма	12	6	2		4		6	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
6	Тема 6. Практикум по прогнозированию и планирования турдеятельности	15	6	2		4		9	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
7	Тема 7. Практикум по организации специальных видов туристской деятельности	15	6	2		4		9	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
	Итого	90							
	Экзамен	18	-	-	-			-	
	Всего часов	108	42	14		28		48	

Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции	
			всего	в т.ч.					
				Л	Семинары	Практ. занятия			Др. виды работ ²
1	Тема 1. Практикум по современным методам оценок туристских рынков	15	3	1		2		12	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
2	Тема 2. Практикум по технологиям разработки инновационного турпродукта	15	3	1		2		12	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
3	Тема 3. Практикум по современным методам продвижения туристских услуг на внутреннем и международных рынках	15	3	1		2		12	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
4	Тема 4. Практикум по сетевым формам продвижения турпродукта	14	2	1		1		12	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
5	Тема 5. Практикум по управлению в индустрии туризма	13	1	-		1		12	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
6	Тема 6. Практикум по прогнозированию и планирования турдеятельности	13	1	-		1		12	ОПК-9 ПК-7 ПК-12
7	Тема 7. Практикум по	14	1	-		1		13	ОПК-9

² Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

организации специальных видов туристской деятельности								ПК–7 ПК–12
Итого	99							
Экзамен	9	-	-	-			-	
Всего часов	108	14	4		10		85	

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Практикум по современным методам оценок туристских рынков

Содержание темы:

Этапы анализа туристского рынка. Анализ структуры рынка. Оценка туристских услуг со стороны спроса и предложения. Выбор целевого сегмента потребителей. Анализ ценовой политики турфирмы. Демпинг. Выбор свободных рыночных ниш. Конкурентный анализ рынка с целью оценки конкурентных преимуществ туруслуг и определения слабых сторон турфирмы.

Тема 2. Практикум по технологиям разработки инновационного турпродукта

Содержание темы:

Влияние инновационных процессов на развитие экономики страны. Инновационные методы стимулирования и развития новых услуг в сфере туризма. Стратегические направления инновационной деятельности в сфере туристических услуг. Принципы моделирования инновационного процесса в туристском предприятии.

Тема 3. Практикум по современным методам продвижения туристских услуг на внутреннем и международных рынках

Содержание темы:

Основы клиентоориентированного туристского сервиса. Эффективное взаимодействие с клиентами турфирмы: понятие и основные технологии. Актуальные вопросы обслуживания потребителей туристских услуг. Технологии продаж услуг на предприятиях индустрии туризма. CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии туризма

Тема 4. Практикум по сетевым формам продвижения турпродукта

Содержание темы:

Сущность сетевого маркетинга в работе турфирмы. Социальные сети как площадка для развития туристского бизнеса. Преимущества сетевого продвижения туристских услуг: Ограничения сетевого маркетинга в туризме. Способы выбора социальной сети для продвижения турпродукта. Разбор кейсов.

Тема 5. Практикум по управлению в индустрии туризма

Содержание темы:

Основы индустрии туризма. Международные и национальные правовые системы, регламентирующие сферу индустрии туризма. Современное состояние, проблемы и перспективы менеджмента туризма и индустрии гостеприимства. Научно–методическое обеспечение управления индустрией туризма.

Тема 6. Практикум по прогнозированию и планирования турдеятельности

Содержание темы:

Сущность и функции планирования макро-, мезо-, микроэкономических систем. Понятие, основные категории экономики туризма, структура регионального туристского комплекса. Система государственного регулирования развития туризма в России. Социально-экономическая сущность бизнес-планирования работы предприятий индустрии туризма. Производственный и финансовый разделы бизнес-плана.

Тема 7. Практикум по организации специальных видов туристской деятельности

Содержание темы:

Эволюция туризма: от путешествия к специализированным видам туризма. Технологии религиозного туризма. Конфессиональные особенности религиозного туризма. Проектирование туристского продукта религиозного туризма. Круизный туризм. Организации круизного сервиса. Сельский туризм. Формирование туристского продукта в сфере сельского туризма. Этнический туризм. Проектирование нового продукта в этническом туризме.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература

1. Афанасьев В.В. Методология и методы научного исследования: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры. М.: Издательство Юрайт, 2018. – Электронный учебник.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

2. Байбородова Л.В. Методология и методы научного исследования: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Л. В. Байбородова, А. П. Чернявская. 2-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2018. – Электронный учебник.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

3. Лебедев С. А. Методология научного познания: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / С. А. Лебедев. М.: Издательство Юрайт, 2018. – Электронный учебник.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

4. Мокий В.С. Методология научных исследований. Трансдисциплинарные подходы и методы: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. С. Мокий, Т. А. Лукьянова. М.: Издательство Юрайт, 2018. – Электронный учебник. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

5. Рой О.М. Исследования социально-экономических и политических процессов. 3-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2018. – Электронный учебник.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

6.2. Дополнительная литература

1. Беккер Г., Боосов А. Современная социологическая теория в ее преемственности и изменении. М.: Изд-во иностранной литературы, 2012.

2. Бор М.З. Основы экономических исследований: логика, методология, организация, методика. М.: ДИСКУС, 2011.

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. Учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2018.

4. Методы социально-экономических исследований. Под ред. акад. Панова И.Р. М.: Наука, 2010.

5. Нарсонс Т. Общетеоретические проблемы социологии // Социология сегодня: Проблемы и перспективы. М., 2012. № 3.

6. Олейник А. Н. Институциональная экономика: Учеб. пособие. М.: Инфра-М, 2000..

7. Плотинский Ю. М. Модели социальных процессов. М.: Логос, 2011.

8. Проурзин В.Т. Туризм как социально–экономический приоритет. М. Слово и дело, 2010.
9. Рой О. М. Исследование систем управления: Учеб. пособие. Омск: ОмГТУ, 2012.
10. Туризм в России: Статистический сборник / Госкомстат России. М., 2012.
11. Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis Reynolds. Introduction to the Hospitality Industry. New York, 2011. 468 p.

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Современные изменения в экономической науке / Аналитический обзор. режим доступа: <http://instituciones.com/general/249-2008-06-18-12-04-47.html>
2. Овчаров А. Туристический комплекс в России: тенденции и риски. Режим доступа: <http://instituciones.com/general/251-2008-06-18-12-16-31.html>
3. Рудцкая Е.Р., Хрусталёв Е.Ю., Цыганов С.А.. Методы накопления научного знания для инновационного развития российской экономики. Режим доступа: <http://instituciones.com/innovations/1416-innovacionnoe-razvitie-rossijskoj-ekonomiki.html>
4. Лавров И. О проблематике нормативных исследований в экономике. Режим доступа: <http://instituciones.com/general/641-normativnie-issledovaniya-v-economice.html>
5. Болдырев И. Онтология ортодоксальной экономической науки. Проблемы построения и интерпретации. Режим доступа: <http://instituciones.com/general/1076-ontologiya-ortodoksalnoj-ekonomicheskoy-nauki.html>
6. Виды туроперейтинга. Режим доступа: http://irinaturpereyting.blogspot.ru/2014/06/blog-post_7503.html
7. Международный туроперейтинг. Внешние факторы туроперейтинга. Режим доступа: <http://tourism-marketing.ru/index.php/2010-11-21-12-31-07/6--21->
8. Сайт World Tourism Organization UNWTO [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www2.unwto.org/en>
9. CIA – The World Factbook [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/index.html>
10. Index Mundi – Country Facts [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.indexmundi.com>
11. Сайт ЮНЕСКО [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org/new/en/>
12. В образовательном процессе используются данные туристических порталов сети Интернет (свободный доступ).
13. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/>
14. <http://uchebnikionline.com/>
15. <http://www.consultant.ru/>
16. <http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

Туристические порталы

Название	Описание
«100 Дорог» – информационный портал о туризме	Специализация сайта: рассказы и отзывы туристов, клубное общение единомышленников-путешественников.
«Айда.ру» – отзывы и рассказы туристов о курортах и отелях	Сайт специализируется на отзывах и рейтингах отелей.
«Dreamvoyage.Ru» – города и страны мира	Описание городов и достопримечательностей, отзывы туристов.
«ETUR.RU» – эксперты по странам	Подбор публикаций квалифицированных экспертов по разным странам, ответы на вопросы туристов.
«Ехать!» – поисковая	Система поиска и бронирования туров, которая позволяет

туристическая система	<p>продающим менеджерам туристических агентств найти лучший тур по запросу клиента за 1 минуту.</p> <p>Система содержит электронный каталог, состоящий из более, чем 33 000 отелей по России и всему миру, из них около 15000 – с описанием; туры, спец-предложения и stop sales от сотен туроператоров с вылетами из крупнейших аэропортов России.</p>
«Поедем.ru» –портал путешественников	Поедем.ru – интернет-портал. В рамках партнерской программы сайт предлагает размещение контактной информации о туроператорах и турагентах в разделе «ОФИСЫ ПРОДАЖ».
«Поиск Туров Ру» визы, туры, турфирмы, посольства	Оформление виз. База посольств в Москве и РФ. Предложения по турам. Форум по визам и турам.
«ПланетаДорог» – энциклопедия автопутешествий	Энциклопедия автопутешествий: готовые маршруты, путеводители, интерактивные карты автомобильных дорог, форум для автопутешественников. Фотоотчеты о поездках.
«Svali.RU» – рекламно-информационный туристический портал	Рекламно-информационный портал
«Top Hotels» – ресурс по рейтингам и отзывам об отелях	Один из наиболее авторитетных ресурсов по рейтингам отелей и по отзывам об отелях. На портале собрана интересная страноведческая информация по странам, путеводители, каталог отелей.
«TOPTRAVEL.RU» – портал о туризме	На сайте публикуются лучшие предложения туроператоров с вылетом из Москвы и более чем 25 регионов России: горящие путевки, и туры, сформированные на основе предоставляемых отелями скидок, предложения по акциям раннего бронирования, горящие авиабилеты на чартерные и регулярные рейсы.
«ТурДис» – Горящие туры из Москвы и регионов, спецпредложения туроператоров	Популярный профессиональный туристический ресурс, знаменитый своим форумом. Профессиональным работникам туризма предоставляет площадку для квалифицированного общения, туристам – информацию о реально горящих турах и авиабилетах.
«TourDom.ru» – профессиональный туристический ресурс ИС «БАНКО»	Сайт информационной службы «Банко», располагающий актуальной информацией по туристическому рынку.
«GISMETEO. Туризм» – туристический портал	Рекламная «дочка» метеорологического проекта Gismeteo, находится под единым руководством с проектами Votpusk.ru и Otzyv.ru.
«Сайт Винского»- travel.awd.ru – форум самостоятельных путешественников	Место общения тех, кто в своих поездках игнорирует услуги турфирм, а рассчитывает лишь на собственные силы. Знаменит форумом, содержащим актуальную информацию по всем разделам турбизнеса.
«Travel.ru» – сервер туризма и путешествий	База туров: предложения турагентств РФ и других стран, горящие туры, визы, страховка, авиабилеты и пр. «Архив путешественника» – энциклопедия стран мира.
«TravelPlanet.ru» – туристический портал	Туристический портал с системой поиска отелей, горящими турами, предложениями отдыха, отзывами об отелях и гостиницах.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- Глобальная компьютерная Интернет с распределенным доступом.
- Локальная компьютерная сеть ГАОУ ВО МГИИТ

– Пакет прикладных программ Microsoft Office (MS Office, MS Excel, MS Power Point).

– Программа Goggle-карты: <https://www.google.com/maps/@59.915188,30.437943,15z?hl=ru-RU> (свободный доступ)

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.

11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательная технология (технология в сфере образования) – это совокупность научно и практически обоснованных методов, и инструментов для достижения запланированных результатов в области образования. Применение конкретных образовательных технологий в учебном процессе определяется спецификой учебной деятельности, ее информационно-ресурсной основы и видов учебной работы.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по данной дисциплине включает в себя занятия лекционного типа, занятия семинарского типа, групповые консультации, а при необходимости – индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся.

Контактная работа обучающихся с преподавателем может быть, как аудиторной, так и внеаудиторной.

В процессе преподавания дисциплины предусмотрено применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и т.д.) с учетом профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

Примеры форм учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Семинар – эвристическая беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений, проектов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

2. Технологии проблемного обучения – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирование активной познавательной деятельности студентов.

Примеры форм учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

Лекция «вдвоем» (бинарная лекция) – изложение материала в форме диалогического общения двух преподавателей (например, реконструкция диалога представителей различных научных школ, «ученого» и «практика» и т.п.).

Практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи, требующей от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков.

Практическое занятие на основе кейс-метода («метод кейсов», «кейс-стади») – обучение в контексте моделируемой ситуации, воспроизводящей реальные условия научной, производственной, общественной деятельности. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на

реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий.

Примеры форм учебных занятий с использованием игровых технологий:

Деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме «мозгового штурма», реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п.

Ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

4. Технологии проектного обучения – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно-познавательную деятельность группы студентов, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов, поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлексию.

Основные типы проектов:

Исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем).

Творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник и т.п.).

Информационный проект – учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

5. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Примеры форм учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

Лекция «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия.

Семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе.

6. Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных

сред.

По дисциплине для формирования соответствующих компетенций при реализации различных видов учебной работы используются следующие образовательные технологии:

1. Традиционные:

- устный опрос (УО);
- письменное задание (ПЗ).

2. Активные:

- диалоговая лекция (ДЛ);
- текущее компьютерное задание (КЗ).

3. Интерактивные:

- Ролевая игра (РИ);
- компьютерная презентация (КП).

12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности

компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

13.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными дескрипторами – основными признаками освоения (показатели достижения результата), которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации и приведены в п.4 Рабочей программы.

В процессе изучения дисциплины компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования (ПКР-1, ПК-УВ-1) при изучении дисциплины Б1.В.02 «Туристский симулятор» является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины Б1.В.02 «Туристский симулятор» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Этапы формирования компетенций

Индекс и содержание компетенции	Знания, умения, навыки	Этапы формирования компетенций
ОПК-9. Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методики формирования эффективных управленческих решений стандартных и нетиповых задач профессиональной деятельности; современные информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать эффективность применения цифровых компьютерных технологий в туристской сфере; принимать принципы работы современных информационных технологий 	<p>Этап 1.</p> <p>Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2.</p> <p>Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.

	<p>и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализа, проектирования и организации внедрения эффективных цифровых компьютерных технологий в туристской сфере. 	<p>Этап 3.</p> <p>Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.
<p>ПК–7. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные научные концепции и методы исследования и моделирования развития сферы туризма; подходы к анализу исследования и моделирования развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма. <p>Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – на основе использования научных методов проводить исследование и моделирование развития рынка туристских услуг; обоснования стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма. 	
<p>ПК–12. Способен проводить экспертные оценки в сфере туризма и смежных отраслях</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертные оценки в сфере туризма и смежных отраслях <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить экспертные оценки в сфере туризма и смежных отраслях <p>Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать меры по оптимизации бизнес-процессов организаций сферы туризма в условиях московского региона 	

13.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	– посещение лекционных и практических занятий; – ведение конспекта лекций.
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	– правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; – обоснованное решение ситуационных задач; – наличие правильно выполненной самостоятельной работы.
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	– степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; – успешное прохождение тестирования; – выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; – результаты зачета, экзамена.
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%.
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	- студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%.
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений.
Описание шкал оценивания	
Оценивание результатов устных опросов на экзамене	Ответ студента на экзамене оценивается на: - « отлично », если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания, соответствующие требованиям ФГОС, продемонстрировал умение поиска и использования нормативных документов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил теоретические знания практическими умениями. - « хорошо », если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно; - « удовлетворительно », если студент показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном

	билете и заданным дополнительно. - «неудовлетворительно» , если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».
Оценивание результатов работы на практических занятиях	- оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте. Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами. Шкала оценивания при тестировании: «отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.
Оценивание результатов решения ситуационных задач	Шкала оценивания: «отлично» - студент ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на правовой акт или экономический закон, дал математическую интерпретацию, использовал иные теоретические знания на практике. «хорошо» - студент ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на нормативный документ или научные законы; «удовлетворительно» - студент изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками обыденного мышления; «неудовлетворительно» - студент не уяснил условие задачи, решение не обосновал.
Оценивание докладов, рефератов, эссе	Знание и понимание теоретического материала: - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - работа выполнена самостоятельно Анализ и оценка информации: - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме Построение суждений: - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. Оформление работы: - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и

	<p>стилистических норм русского литературного языка;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.
Оценивание результатов работы на практических занятиях (дискуссия)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, при необходимости умеет задавать уточняющие вопросы или контрвопросы, умеет уточнить получаемую информацию, может дать пояснения по содержанию вопроса. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, однако, как правило, избегает постановки уточняющих вопросов или контрвопросов, может испытывать определенные трудности в умении донести развернутую информацию до собеседника. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не в полном объеме предметно владеет темой дискуссии. Участвуя в беседе, в большей степени ориентируется на вопросы собеседника. Обучающийся демонстрирует среднего уровня навыки диалогической речи, вопросы собеседника не всегда усваивает с первого раза, при этом ответы дает достаточно развернутые, тем не менее, без привлечения всего когнитивного потенциала, испытывает определенные трудности в умении донести информацию до собеседника. <p>Оценка неудовлетворительно (менее 0-2 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если не выполнены условия необходимые для получения удовлетворительной оценки.
Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии (опрос)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 86 до 100 % вопросов, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 69 до 85% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 51 до 68% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка неудовлетворительно (0-2 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыто менее 51% вопросов либо ответы на вопросы отсутствуют или не раскрыты

13.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

13.3.1. Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации **Примерные вопросы для подготовки к экзамену**

1. Понятие клиентоориентированного сервиса.
2. Понятие технологии активных продаж турпродуктов.
3. Факторы, влияющие на эффективность продаж турпродуктов.
4. Методы анализа рынка туристских услуг, как основа повышения эффективности продаж.
5. Понятие «Организация обслуживания населения», его составные части.
6. Основные этапы обслуживания потребителей в турагентских предприятиях.
7. Сущность понятия «качество услуг». Составляющие качества оказания услуг в туристских фирмах.
8. Ритуалы на предприятиях туристской индустрии. Актуальность ритуального подхода к деятельности персонала в клиентской зоне. Значимость сервисных ритуалов в современных условиях.
9. «Петля качества». Характеристики основных входящих элементов.
10. Понятие услуги. Отличительные характеристики услуги. Семь «не» (на конкретных примерах).
11. Соотношение восприятия и ожидания клиента. Основные формулы восприятия и ожидания и их сущность.
12. Специфика обслуживания клиентов по телефону. Основные правила.
13. Типология клиентов в индустрии туризма. Отличительные особенности.
14. «Страхи» потенциальных клиентов турфирм и методы их преодоления.
15. Эволюция развития CRM (Customer Relationship Management).
16. Современные стандарты обслуживания клиентов турфирм.
17. Условия возникновения конфликтной ситуации и меры по урегулированию конфликтов.
18. Потребительская лояльность клиентов турфирм.
19. Эмоциональная лояльность потребителей.
20. Иерархия эмоций потребителя.
21. Ценность как основа стратегии работы с клиентами.
22. Виды продаж в индустрии туризма.
23. Правила продаж в индустрии туризма.
24. Групповые продажи. Отличительные особенности и технология.
25. Понятие презентации. Цели презентации. Принцип «AIDA».
26. Вопросы в продажах. Техника постановки вопросов в продажах.

27. Возражения как препятствие к сотрудничеству с клиентами. Ложные и истинные возражения.

28. Анализ продаж. Современные методики.

29. Оборудование для оказания туристских услуг.

30. Принципы и методы формирования эффективного менеджера по продаже туруслуг.

13.3.2 Примерный перечень тестовых заданий для текущего контроля

По дисциплине Туристский симулятор

1. Считаете ли Вы, что, находясь на работе, необходимо проникнуться духом «сервисмена» и, не покладая рук, стараться ради клиентов:

а) Да, считаю.

б) Нет, не считаю.

в) Старание необходимо только в пределах своих должностных обязанностей, так как я работаю по найму.

г) Степень старания должна четко соответствовать получаемой мною зарплате.

2. Надо ли, работая с клиентами турфирмы, вкладывать всю свою душу, сглаживая некоторые конфликтные ситуации или же целесообразнее обладать высоким профессионализмом, позволяющим предупреждать эти конфликты?

а) Душевное отношение к клиенту - залог коммерческого успеха турфирмы и моего личного благосостояния.

б) Работая как профессионал, я никогда не получу нарекания от начальства и не создам финансовых и других проблем для турфирмы.

в) Профессионализм не предусматривает «душевную» работу с клиентами, а основывается на формализованной технологии обслуживания.

3. Я знаю, что клиентам нравится, когда персонал приветлив и улыбочив, но:

а) Я не могу весь день улыбаться на работе.

б) У меня бывают личные проблемы, когда не до улыбок.

в) Я могу «подыгрывать» клиентам, как актер, даже когда мне совсем невесело.

г) Для моего отрешения от сложностей реальной жизни и перевоплощения необходима соответствующая зарплата, значительно большая нежели нынешняя.

д) С некоторыми клиентами я веду себя сугубо официально и строго, но к тем, которые мне симпатичны, проявляю большее внимание.

4. Организация производства в нашей турфирме:

- а) Полностью удовлетворяет меня.
- б) Нуждается в совершенствовании.
- в) Не удовлетворяет меня

5. Я организую свою работу:

- а) Ориентируюсь только на собственные интересы.
- б) Ориентируюсь только на интересы своего отдела.
- в) Ориентируюсь на интересы всех подразделений турфирмы.

6. Я считаю, что моя заработная плата соответствует моей квалификации и трудолюбию:

- а) В полной мере.
- б) Частично.
- в) Не соответствует.

7. Я считаю, что принцип «Буду хорошим подчиненным, думая о том времени, когда я сам стану начальником»:

- а) Должен быть моим девизом.
- б) Верен лишь отчасти, потому что получение более высокой должности зависит не только от добросовестного исполнения своих обязанностей.
- в) Неверен, потому что мне никогда не стать начальником.

8. На профессиональном конкурсе я:

- а) Мог бы занять призовое место.
- б) Возможно, получил бы неплохие результаты, но на первое место не рассчитываю.
- в) Не получил бы высоких результатов из-за неумения работать напоказ.

9. Я считаю, что турбизнес это:

- а) Удовлетворение всех потребностей клиента и даже его прихотей.
- б) Удовлетворение потребностей клиента в соответствии с произведенной оплатой.
- в) Возможность получения клиентом как можно более широкого набора услуг

10. В зависимости от того, кто Ваш клиент, обслуживание его:

- а) Изменяется.

б) Не изменяется, так как все клиенты для меня равны.

11. Как Вы ведете себя с клиентами разного возраста?

- а) С молодыми клиентами я должна вести себя строже, чем с пожилыми.
- б) Все клиенты для меня равны, иначе могут возникнуть недоразумения.

12. Пословица «Что посеешь, то и пожнешь» применима к туристскому бизнесу:

- а) В полной мере.
- б) Отчасти.
- в) Неприменима.

13. Любезность к клиентам и хорошее мнение клиентов о турфирме:

- а) Связаны между собой.
- б) Связаны, между собой, но мнение клиентов о туристском сервисе определяется не только этим.
- в) Мало связаны, так как не создана высококлассная сервисная база туризма.

14. Считаете ли Вы, что необходимо знать основные экономические показатели деятельности турфирмы, в которой вы работаете:

- а) Нет.
- б) Да.
- в) Необходимо частично; знания экономических показателей турфирмы в моей работе не нужны.

15. Считаете ли Вы, что необходимо знать дни рождения всех сотрудников турфирмы:

- а) да.
- б) нет.
- в) только близких мне людей.

16. Ваше отношение к «Правилам внутреннего трудового распорядка»:

- а) Я всегда выполняю все правила.
- б) Бывают обстоятельства, препятствующие безусловному выполнению всех правил распорядка.
- в) Я не строго придерживаюсь правил распорядка, но нареканий не имею.

проходить слишком долго, когда клиенты ждут, пока им будет уделено внимание. Так как большинство клиентов редко видят такого продавца, который всегда начеку, предупредителен и все замечает, то вы можете действительно выгодно отличаться от своих конкурентов, работая с вашими клиентами быстрее их.

Используйте открытые вопросы..... 1 2 3 4 5

Дайте вашим клиентам возможность выразить себя, используя вопросы, которые поощряют их говорить. Избегайте таких как: "Могу, я помочь Вам?" или "Могу я дать Вам справку?" Чтобы устранить краткие ответы "Нет" или "Нет, я только смотрю", начните ваше приветствие словами "Как" и "Что", и вы будете стимулировать обратную связь. Помните также, что вы всегда должны заговаривать первыми.

Будьте дружелюбны..... 1 2 3 4 5

Устанавливайте дружелюбные отношения с клиентом как можно раньше. Делайте друзей из ваших клиентов. Используйте вашу индивидуальность, чтобы создать положительное первое впечатление.

Будьте искренни..... 1 2 3 4 5

Выражайте подлинную заинтересованность в ваших клиентах. Ничего так не отталкивает людей, как механическое обращение или лицемерие. Вы не можете уделять слишком много внимания вашим клиентам, но удостоверьтесь, что ваши клиенты чувствуют вашу искренность.

Улыбайтесь..... 1 2 3 4 5

Хороший физический инструмент, которым вы обладаете, чтобы привлечь клиентов - ваша улыбка. Вы можете быть слишком серьезны в вашей продаже, даже жестки и формальны. Улыбка разрядит атмосферу и предотвратит конфликт. Улыбка сообщает вашим клиентам; "Я рад, что Вы здесь." Улыбнитесь, когда ваши клиенты входят в ваш магазин, и они будут чувствовать себя более удобно и будут более терпеливы.

Устанавливайте зрительный контакт..... 1 2 3 4 5

Ничто так не располагает к доверию, как взгляд непосредственно в глаза ваших клиентов. Ваша искренность и честность бесспорна, когда Вы соединяетесь с вашим клиентом посредством зрительного контакта. Будьте внимательны, однако, не смотрите на клиента слишком пристально. Зрительный контакт также очень хорошая мера безопасности. Статистика говорит о том, что кражи в магазинах значительно уменьшаются, когда продавцы устанавливают зрительный контакт с каждым входящим в магазин.

Называйте клиента по имени 1 2 3 4 5

Самый приятный и прекрасный звук, который мы слышим – это звук нашего собственного имени. Когда Вы называете клиента по имени, Вы индивидуализируете Ваше приветствие и особо выделяете Вашего клиента. Называя его по имени, Вы создаете дружественную атмосферу.

Задание 2

1. Составьте граф–логическую схему закономерностей сервисного обслуживания клиентов.
2. Подготовьте эссе на тему «Мировые стандарты обслуживания клиентов».
3. Подготовьте эссе на тему « Пути повышения сервисной составляющей организации обслуживания на предприятиях индустрии туризма».

13.3.4 КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

1. Организационно-правовые основы туристской деятельности.
2. Понятие и содержание туризма.
3. Индустрия туризма и ее составляющие.

4. Классификация туризма по направлениям. Типы и категории туризма.
5. Типология туристов. Классификация туризма по видам.
6. Основные факторы, вызывающие потребность людей в туризме.
7. Организационно-правовая форма туристского предприятия.
8. Права и обязанности туристов и туристских организаций.
9. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
10. Повышение уровня межведомственной координации деятельности федеральных и региональных органов по регулированию туристской деятельности.
11. Понятие и виды контроля за деятельностью в туристской индустрии.
12. Государственный контроль в туристской индустрии.
13. Общественный контроль в туристской индустрии.
14. Финансовые гарантии как альтернатива государственному контролю.
15. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019—2022)»
16. Предпосылки разработки программы развития туризма.
17. Оценка потенциала Российской Федерации для развития туризма.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой _____



А.В. Коршунов

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса



О.В. Федорова

« 30 » августа 2021 г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.