



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшая школа индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Экономика организаций сферы туризма и гостеприимства**

**Направление подготовки**  
*43.03.02 «Туризм»*

**Направленность**  
*«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>5</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций.....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>6</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	8
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	24
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>33</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	33
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	38
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	44
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>46</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	46
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	46
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося ...	46
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	47
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	49
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	56
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>66</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	58
5.1.1. Основная литература .....	58

<b>5.1.2. Дополнительная литература.....</b>	<b>59</b>
<b>5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....</b>	<b>59</b>
<b>5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....</b>	<b>60</b>
<b>5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....</b>	<b>61</b>
<b>5.4.1. Средства информационных технологий.....</b>	<b>61</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>61</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....</b>	<b>61</b>
<b>5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>62</b>
<b>5.6. Образовательные технологии.....</b>	<b>63</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>64</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Экономика организаций сферы туризма и гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Экономика организаций сферы туризма и гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. социол. Наук Асосковой Н.Ю.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков, необходимых для эффективного управления предприятиями туристской индустрии, подготовки специалистов умеющих самостоятельно разрабатывать и применять современные экономические методы и модели в управлении экономикой предприятий туризма и гостеприимства в современных рыночных условиях, а также для повышения взаимосвязи между научной и практической деятельностью с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

овладение компетенциями и базовыми представлениями об основах хозяйственного механизма в индустрии туризма и гостеприимства, отраслевой экономике туризма и гостеприимства и экономике туристического и гостиничного предприятия.

сформировать и представить студентам необходимый объем знаний в области экономических основ организации бизнеса в туристской деятельности как субъекта предпринимательства,

изучение основ туристического и гостиничного бизнеса;

изучение основных экономических методов управления организаций сферы туризма и гостеприимства;

сформировать навыки расчетов и анализа социально-экономических показателей развития туризма на уровне страны, региона и туристского предприятия.

приобретение навыков и опыта творческой деятельности при решении ситуационных и расчетных задач.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4, в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-	Знать: - теоретические основы методов исследования рынка, организации продажи и продвижения услуг организаций сферы индустрии впечатлений; Уметь: - определять перспективные направления исследований рынка индустрии впечатлений Уметь: - осуществлять продвижение и продажи услуг организаций сферы

		телекоммуникационной Интернет	сети	индустрии впечатлений, в том числе в сети Интернет
--	--	----------------------------------	------	---

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля ) составляет \_6\_ зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>110</b>	54	56		
Лекционные занятия	<b>24</b>	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	<b>84</b>	42	42		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультация	<b>2</b>		2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>79</b>	45	34		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		Зачет с оцен.	Экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	108	108		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>74</b>	36	38		
Лекционные занятия	<b>24</b>	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	<b>48</b>	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультация	<b>2</b>		2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>115</b>	63	52		

<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		Зачет с оцен кой	Экза мен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	108	108		

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3		Курс 4	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	26	4	8	4	10
Лекционные занятия		4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия			8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультация					2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	177	32	60	32	53
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	13		4		9
Форма промежуточной аттестации			Зачет с оцен.		Экзам ен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	26	4	8	4	10
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

Консультация	2				2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	177	32	60	32	53
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	13		4		9
Форма промежуточной аттестации			Зачет с оцен.		Экзаме н
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
<b>Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма и гостеприимства: научное направление и вид практической деятельности.</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>4</b>		<b>14</b>				
Тема 1.1 Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.	<b>16</b>	8	8	2		6				



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									
Форма промежуточной аттестации (указать)	Зачет с оцен.									
Общий объем, часов По модулю 1	108	45	54	12		42				
<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>										
Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы	30	12	18	4		14				
Тема 4.1 Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства	15	6	9	2		7				
Тема 4.2 Особенности развития предприятий в сфере туризма и гостеприимства.	16	6	10	2		8				
Раздел 5 Экономические основы организаций сферы туризма и гостеприимства (производственные и оборотные фонды)	29	11	18	4		14				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 5.1 Ресурсы туристского предприятия	15	6	9	2		7				
Тема 5.2 Показатели эффективности использования основных средств	15	5	10	2		8				
<b>Раздел 6 Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия.</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	4		14				
Тема 6.1 Формирование результатов деятельности предприятий туризма	15	6	9	2		7				
Тема 6.2 Сущность прибыли, виды прибыли туристского предприятия	14	5	9	2		8				
<b>Консультация, час</b>	<b>2</b>		<b>2</b>						2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем, часов По модулю 2</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>12</b>		<b>42</b>			<b>2</b>	

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Контроль промежуточной аттестации (час)	27									
Общий объем, часов по дисциплине	216	79	110	24		84			2	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма и гостеприимства: научное направление и вид практической деятельности.	33	21	12	4		8				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 1.1 Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.	17	11	6	2	4					
Тема 1.2 Научное направление и вид практической деятельности	16	10	6	2	4					
<b>Раздел 2 Рынок сферы туризма и гостеприимства.</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>					
Тема 2.1 Рыночный механизм регулирования сферы туризма и гостеприимства.	17	11	6	2	4					
Тема 2.2 Методы прогнозирования рынка туруслуг	16	10	6	2	4					
<b>Раздел 3 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства.</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>					
Тема 3.1 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства (функции, показатели).	17	11	6	2	4					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Социально-экономические показатели (показатели и уровень развития сферы туризма и гостеприимства в РФ)	16	10	6	2	4					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет с оцен.</b>									
<b>Общий объем, часов По модулю 1</b>	<b>108</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>24</b>					
<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>										
<b>Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>					
Тема 4.1 Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства	14	8	6	2	4					
Тема 4.2 Особенности развития предприятий в сфере туризма и гостеприимства.	16	10	6	2	4					



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Экзамен									
Общий объем, часов По модулю 2	108	52	38	12		24			2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	27									
Общий объем, часов	216	115	74	24		48			2	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3, Сессия 1-2)</b>										
Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма	36	32	4	2		2				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>и гостеприимства: научное направление и вид практической деятельности.</b>										
Тема 1.1 Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.	18	16	2	2						
Тема 1.2 Научное направление и вид практической деятельности	18	16	2			2				
<b>Раздел 2 Рынок сферы туризма и гостеприимства.</b>	34	30	4	2		2				
Тема 2.1 Рыночный механизм регулирования сферы туризма и гостеприимства.	17	15	2	2						
Тема 2.2 Методы прогнозирования рынка туруслуг	17	15	2			2				
<b>Раздел 3 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства.</b>	34	30	4			4				
Тема 3.1 Анализ экономической	17	15	2			2				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации	<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства (функции, показатели).										
Социально-экономические показатели (показатели и уровень развития сферы туризма и гостеприимства в РФ)	17	15	2			2				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет с оцен.</b>									
<b>Общий объем, часов по модулю 1</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
<b>Модуль 2 (Курс 3, Сессия 3-4)</b>										
<b>Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 4.1 Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства	17	15	2	2						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 4.2 Особенности развития предприятий в сферы туризма и гостеприимства.	16	14	2		2					
<b>Раздел 5 Экономические основы организаций сферы туризма и гостеприимства (производственные и оборотные фонды)</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 5.1 Ресурсы туристского предприятия	16	14	2	2						
Тема 5.2 Показатели эффективности использования основных средств	16	14	2			2				
<b>Раздел 6 Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия.</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>4</b>			<b>4</b>				
Тема 6.1 Формирование результатов деятельности предприятий туризма	16	14	2			2				
Тема 6.2 Сущность прибыли, виды прибыли туристского предприятия	16	14	2			2				
<b>Консультация, час</b>	<b>2</b>		<b>2</b>						2	

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Экзамен									
Общий объем, часов По модулю 2	108	85	14	4		8			2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	13									
Общий объем по дисциплине, часов	216	177	26	8		16			2	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3, Сессия 1-2)</b>										
<b>Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма и гостеприимства: научное направление и вид практической деятельности.</b>	36	32	4	2		2				
Тема 1.1 Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.	18	16	2	2						
Тема 1.2 Научное направление и вид практической деятельности	18	16	2			2				
<b>Раздел 2 Рынок сферы туризма и гостеприимства.</b>	34	30	4	2		2				
Тема 2.1 Рыночный механизм регулирования сферы туризма и гостеприимства.	17	15	2	2						
Тема 2.2 Методы прогнозирования рынка турслуг	17	15	2			2				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Раздел 3 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства.</b>	34	30	4		4					
Тема 3.1 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства (функции, показатели).	17	15	2		2					
Социально-экономические показатели (показатели и уровень развития сферы туризма и гостеприимства в РФ)	17	15	2		2					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Заче т с оцен.</b>									
<b>Общий объем, часов по модулю 1</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>					
<b>Модуль 2 (Курс 3, Сессия 3-4)</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
<b>Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 4.1 Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства	17	15	2	2						
Тема 4.2 Особенности развития предприятий в сфере туризма и гостеприимства.	16	14	2			2				
<b>Раздел 5 Экономические основы организаций сферы туризма и гостеприимства (производственные и оборотные фонды)</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 5.1 Ресурсы туристского предприятия	16	14	2	2						
Тема 5.2 Показатели эффективности использования основных средств	16	14	2			2				
<b>Раздел 6 Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия.</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>4</b>			<b>4</b>				
Тема 6.1 Формирование результатов деятельности	16	14	2			2				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
предприятий туризма										
Тема 6.2 Сущность прибыли, виды прибыли туристского предприятия	16	14	2		2					
Консультация, час	2		2						2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									
Форма промежуточной аттестации (указать)	Экзамен									
Общий объем, часов По модулю 2	108	85	14	4	8				2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	13									
Общий объем по дисциплине, часов	216	177	26	8	16				2	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

Модуль 1 Макроэкономические аспекты сферы туризма и гостеприимства  
**РАЗДЕЛ 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА: НАУЧНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ И ВИД ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Роль и значение сферы туризма и гостеприимства в жизнедеятельности человека, для государства, для экономики. Предмет курса задачи. Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система. Методы исследования сферы туризма и гостеприимства как социально-экономической системы. Факторы, влияющие на ее функционирование (современные факторы).

Тема 1.1 Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.

Роль и значение сферы туризма и гостеприимства в жизнедеятельности человека, для государства, для экономики. Предмет курса задачи. Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.

Тема 1.2 Научное направление и вид практической деятельности

Методы исследования сферы туризма и гостеприимства как социально-экономической системы. Факторы, влияющие на ее функционирование (современные факторы).

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1.**

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. В чем состоит экономическая и социальная значимость туризма?
2. Что такое «видимая» и «невидимая» торговля?
3. В чем заключается значение туризма как фактора экономического прогресса и развития?
4. Что такое функция сглаживания туризма?
5. Что такое эффект мультипликации в туризме?
6. Назовите основные тенденции развития современного туризма.
7. Каковы основные проблемы экономики туризма?
8. Что такое туристское ожидание и туристский опыт?
9. Каковы лимитирующие факторы экономики туризма?

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

Задание № 1. Туристский экспорт – это... *(указывается один варианта ответа)* (1б)

- 1) ввоз в страну туристских впечатлений, который сопровождается одновременным вывозом туристом денег из данной страны;
- 2) комплекс положительных эмоций и душевного состояния туриста, возникающий или достигнутый им в результате потребления туристского продукта;
- 3) вывоз из страны туристских впечатлений, который сопровождается одновременным ввозом туристом денег в данную страну.

Задание № 2. Туристская организация, специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, активно участвует в глобальной туристской политике... *(указывается один вариант ответа)* (1б)

- 1) Международное бюро социального туризма (BITS);
  - 2) Всемирная туристская организация (WTO);
  - 3) Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC);
  - 4) Всемирная конфедерация молодежного, студенческого и образовательного туризма (WYSE).
- Задание № 3. Туристский мультипликатор – это ... (*указывается один вариант ответа*) (1б)

- 1) соотношение отклонения от равновесного чистого национального продукта и исходного изменения в расходах на инвестиции, вызвавшее данное изменение реального чистого национального продукта;
- 2) экономический эффект от организации туризма;
- 3) количество имеющихся и вновь создаваемых рабочих мест.

Задание № 4. Туристский поток (турпоток) – приезд туристов в страну – характеризуется следующими показателями... (*указывается один вариант ответа*) (1б)

- 1) общее число туристов;
- 2) число туродней;
- 3) средняя продолжительность пребывания туристов в стране (регионе);
- 4) все перечисленные выше показатели.

## **РАЗДЕЛ 2. РЫНОК СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Рыночный механизм регулирования сферы туризма и гостеприимства. Государственно-правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства. Рынок туристских услуг, виды рынков. Спрос, предложение. Характеристики туристского спроса, сезонность. Коэффициенты эластичности спроса по доходу и цене. Методы прогнозирования рынка туруслуг. Роль международных организаций и объединений в туризме.

Тема 2.1 Рыночный механизм регулирования сферы туризма и гостеприимства.

Рыночный механизм регулирования сферы туризма и гостеприимства. Государственно-правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства. Рынок туристских услуг, виды рынков. Спрос, предложение. Характеристики туристского спроса, сезонность. Коэффициенты эластичности спроса по доходу и цене.

Тема 2.2 Методы прогнозирования рынка туруслуг

Методы прогнозирования рынка туруслуг. Роль международных организаций и объединений в туризме.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Рынок туруслуг, виды рынков.
2. Туристский спрос и туристское предложение
3. Характеристики туристского спроса.
4. Методы прогнозирования рынка туруслуг.
5. Рыночные механизмы регулирования туризма
6. Государственно-правовое регулирование туризма в России.
7. Роль международных организаций в туризме.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

Задание № 5. Туристский рынок – это экономическая система взаимодействия следующих элементов... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) туристский спрос и туристское предложение;
- 2) цена и конкуренция;
- 3) спрос, предложение и конкуренция;
- 4) цена, предложение, конкуренция и спрос.

Задание № 6. Туристский спрос это –... (указывается один варианта ответа) (1б)

- 1) функция склонности человека к путешествиям и соответствующей величины сопротивления связи между начальным пунктом путешествия и местом назначения;
- 2) идеальная готовность и реальная возможность товаропроизводителя произвести и поставить на рынок определенное количество туристского товара.

Задание № 7. Туристское предложение это –... (указывается один варианта ответа) (1б)

- 1) функция склонности человека к путешествиям и соответствующей величины сопротивления связи между начальным пунктом путешествия и местом назначения;
- 2) идеальная готовность и реальная возможность товаропроизводителя произвести и поставить на рынок определенное количество туристского товара.

Задание № 8. Туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) верно;
- 2) неверно.

Задание № 9 Турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) верно;
- 2) неверно;

Задание № 10. Турпродукт – совокупность услуг и товаров туристского назначения, включающий в себя... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) туры, объединённые по целенаправленности (познавательные, оздоровительные и т.д.);
- 2) туристско-экскурсионные услуги различных видов (размещение, питание, транспортные услуги);
- 3) товары туристско-экскурсионного назначения (карты, открытки, сувениры);
- 4) всё вышеперечисленное.

### **РАЗДЕЛ 3. АНАЛИЗ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЗНАЧИМОСТИ И ТЕНДЕНЦИЙ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства (функции, показатели). Социально-экономические функции сферы туризма и гостеприимства. Социально-экономические показатели (показатели и уровень развития сферы туризма и гостеприимства в РФ). Коэффициент дохода. Мультипликаторный эффект .

Тема 3.1 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства (функции, показатели).

Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства (функции, показатели). Социально-экономические функции сферы туризма и гостеприимства.

Тема 3.2 Социально-экономические показатели (показатели и уровень развития сферы туризма и гостеприимства в РФ)

Социально-экономические показатели (показатели и уровень развития сферы туризма и гостеприимства в РФ и ). Коэффициент дохода. Мультипликаторный эффект .

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Туриндустрия, ее состав и особенности.
2. Туристские затраты, факторы производства турпродукции (труд, земля, капитал).
3. Социально-экономические показатели и уровень развития туризма в РФ.
4. Мультипликационный эффект в туризме. Роль и значение статистики в туризме
5. Туризм как социально-экономическая система.
6. Факторы, влияющие на функционирование социально-экономической системы туризм.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Экономическое пространство социально-культурной сферы и туризма.
2. Основные концепции экономики социально-культурного сервиса и туризма.
3. Материальное состояние населения, его структура, дифференциация и динамика.
4. Организационно-экономические основы социального обеспечения и страхования.
5. Источники, принципы и порядок финансирования социально-культурной сферы.
6. Социальные льготы; налогообложение; благотворительное финансирование социально-культурной сферы.
7. Расчетная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме.
8. Туризм как социально-экономическая система.
9. Факторы, влияющие на функционирование социально-экономической системы туризм.
10. Природные факторы, их значение в туризм.
11. Рынок туруслуг, виды рынков. Туристский спрос и туристское предложение
12. Характеристики туристского спроса.
13. Методы прогнозирования рынка туруслуг.
14. Рыночные механизмы регулирования туризма

## **МОДУЛЬ 2 МИКРОЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

### **РАЗДЕЛ 4 ПОНЯТИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА, ТИПЫ**

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства как особый вид профессиональной деятельности: Организационно-правовые формы хозяйствования. Субъекты и объекты предпринимательства. Особенности развития предприятий в сферы туризма и гостеприимства. Государственная поддержка и социальная защита. Риски в предпринимательской деятельности в современной России. Риск-менеджмент в туризме.

Тема 5.1 Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства

Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства как особый вид профессиональной деятельности: Организационно-правовые формы хозяйствования. Субъекты и объекты предпринимательства.

Тема 5.2 Особенности развития предприятий в сфере туризма и гостеприимства.

Особенности развития предприятий в сферы туризма и гостеприимства. Государственная поддержка и социальная защита. Риски в предпринимательской деятельности в современной России. Риск-менеджмент в туризме.

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Туристское предприятие: правовые и экономические основы функционирования.
2. Организационные формы предпринимательства туристских предприятий.
3. Нормативно правовые документы, регулирующие экономические взаимоотношения туристского предприятия с субъектами рынка, а также экономическую деятельность туристского предприятия.
4. Особенности туристского деятельности и туристского продукта.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

Примерные тестовые задания:

Задание № 21. Какие формы собственности чаще всего встречаются в туризме в РФ ...  
(указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) ОАО и ТОО;
- 2) ЗАО и ООО;
- 3) ОАО и ЗАО;
- 4) ООО и ТОО.

Задание № 22. Лизингодатель может быть... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) юридическим лицом;
- 2) физическим лицом;
- 3) как юридическим так и физическим лицом.

Задание № 23. По договору лизинга может быть приобретено... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) только новое оборудование;
- 2) только б/у оборудование
- 3) как новое, так и б/у оборудование.

Задание № 24. Что не относится к материальным услугам... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) общественное питание;
- 2) ремонт автомобилей;
- 3) экскурсии;
- 4) гостиничная услуга.

Задание № 25. В какой период развития туризма акцент сместился в экологическую сторону...  
(указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) 50-70-е годы XX в.;
- 2) 70-80-е годы XX в.;
- 3) 80-90-е годы XX в.;
- 4) 20-40-е годы XX в.

Задание № 26. Прогнозирование спроса на продукцию туриндустрии может осуществляться...  
(указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) только на макроуровне;
- 2) только на микроуровне;
- 3) как на макроуровне, так и на микроуровне.

Задание № 27. Мультипликационный эффект оказывает... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) прямое влияние на экономику;
- 2) неблагоприятное влияние на экономику;
- 3) косвенное влияние на экономику;
- 4) однократный эффект.

Задание № 28. Какой из этих факторов не влияет на туризм... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) политический;
- 2) экономический;
- 3) социокультурный;
- 4) бытовой.

Задание № 29. Главная задача туристической деятельности в условиях рынка является... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) выявление роли и места в рыночных отношениях туризма;
- 2) выявление конкурентов;
- 3) нет верного ответа;
- 4) получение прибыли.

Задание № 30. К основным социально-культурным функциям можно отнести... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) доходная;
- 2) социально-статусная;
- 3) выравнивающая;
- 4) содействия занятости.

## **РАЗДЕЛ 5 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА (ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ И ОБОРОТНЫЕ ФОНДЫ)**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Ресурсы туристского предприятия. Производственные фонды (основные средства): сущность, виды. Износ основных фондов, амортизация. Показатели эффективности использования основных средств. Оборотные фонды: сущность, состав. Показатели использования оборотных средств. Управление оборотными средствами

#### **Тема 6.1 Ресурсы туристского предприятия**

Ресурсы туристского предприятия. Производственные фонды (основные средства): сущность, виды. Износ основных фондов, амортизация.

#### **Тема 6.2 Показатели эффективности использования основных средств**

Показатели эффективности использования основных средств. Оборотные фонды: сущность, состав. Показатели использования оборотных средств. Управление оборотными средствами

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

### **Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Ресурсы туристского предприятия
2. Основные фонды туристского предприятия: понятие и структура;
3. Оценка и учет основных фондов;
4. Износ и методы начисления амортизации;
5. Показатели эффективности использования основных фондов туристского предприятия.
6. Нематериальные активы туристского предприятия.

7. Оборотные средства предприятия: понятие и состав оборотных средств; расчет потребностей в оборотных средствах;
8. Показатели эффективности использования оборотных средств.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

### **форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Анализ технико-организационного уровня развития производства.
2. Показатели экономической эффективности мероприятий по техническому и организационному развитию.
3. Экстенсивное и интенсивное направления развития производства. Направления анализа и исходные.
4. Анализ эффективности использования основных средств.
5. Анализ производственного оборудования.
6. Анализ затрат на содержание и эксплуатацию оборудования.
7. Направления деятельности руководства в результате анализа основных фондов.
8. Глобальные факторы, влияющие на экономику туризма (общемировые).
9. Сезонность – неравномерность доходов, загрузки персонала.
10. Анализ сезонности в туризме, расчет показателей, индекс сезонности.
11. Политические – законы о туризме в каждом государстве свои.
12. Экономические – уровень жизни населения отражается на развитии туризма (кризисы, инфляция, дефолты).
13. Природные – наличие природных факторов влияет на развитие туризма.
14. Эти факторы необходимо учитывать в анализе и исследовании на уровне мира, страны, региона.

## **РАЗДЕЛ 6 ФОРМИРОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **ПРЕДПРИЯТИЯ. ПРИБЫЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ.**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Формирование результатов деятельности. Затраты, себестоимость турпродукта. Доходы, структура. Прибыль предприятия. Сущность прибыли, виды прибыли. Факторы, влияющие на прибыль. Управление прибылью. Налогообложение, прибыль туристского предприятия. Налогообложение туристского предприятия. Налогообложение, прибыль туристского предприятия

Тема 7.1 Формирование результатов деятельности предприятий туризма

Формирование результатов деятельности. Затраты, себестоимость турпродукта. Доходы, структура.

Тема 7.2 Сущность прибыли, виды прибыли туристскими предприятиями

Прибыль предприятия. Сущность прибыли, виды прибыли. Факторы, влияющие на прибыль. Управление прибылью. Налогообложение, прибыль туристского предприятия. Налогообложение туристского предприятия. Налогообложение, прибыль туристского предприятия

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

### Темы вопросов для обсуждения:

1. Экономическая деятельность туристского предприятия.
2. Издержки туристского предприятия.
3. Классификация издержек.
4. Себестоимость и калькуляция.
5. Значение и функции налогов.
6. Система налогов РФ. Федеральные налоги.
7. Региональные и местные налоги.
8. Виды налогов и сборов, подлежащих к уплате.
9. Особенности налогообложения предприятий сферы туризма и гостеприимства. Особенности налогообложения туристского предприятия.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6

### форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

тестирование.

Задание № 31. Основные факторы производства в любой экономической деятельности...  
(указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) земля, капитал, природные ресурсы, предприимчивость;
- 2) предприимчивость, политическая ситуация, труд, сезонность;
- 3) труд, земля, капитал, предприимчивость;
- 4) информация, капитал, социально-культурный фактор, производственный фактор.

Задание № 32. Функция, которая не относится к социально-экономическим ... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) внешнеэкономическая;
- 2) управленческая;
- 3) доходная;
- 4) выравнивающая.

Задание № 33. На каком этапе использовался экономический метод, который рассматривал туристскую систему как рыночную, т.е. где действует закон спроса и предложения...  
(указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) 1 этап: 1950-е – начало 1980-х гг.;
- 2) 2 этап: 1980-х гг.;
- 3) 3 этап: 1980-е – начало 1990-х гг.

Задание № 34. Экономические, политические, социально-культурные, научно-технические и природные факторы представляют туризм как ... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) социально-психологическую систему;
- 2) социально-экономическую систему;
- 3) систему факторов;
- 4) общественную систему.

Задание № 35. Коэффициент эластичности спроса по доходу показывает увеличение туристического спроса при ... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) увеличении доходов на 1%;
- 2) уменьшении доходов на 1%;
- 3) уменьшении цены на 1%.

Задание № 36. Коэффициент эластичности спроса по цене показывает увеличение туристического спроса при... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) уменьшении цены на 1%;
- 2) увеличении цены на 1%;
- 3) увеличении доходов.

Задание № 37. Какие затраты с точки зрения цели можно выделить ... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) видимые, невидимые, дополнительные;
- 2) прямые, косвенные;
- 3) прямые, косвенные, дополнительные.

Задание № 38. Что является результатом деятельности предприятий в туриндустрии... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) турпродукт высокого качества;
- 2) комфорт;
- 3) уровень сервиса.

Задание № 39. Какая из перечисленных функций не относится к социально-экономическим формам туризма... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) доходная;
- 2) занятости;
- 3) внешнеэкономическая;
- 4) контрольная.

Задание № 40. Что характеризует прямой эффект функции занятости в туризме ... (указывается один вариант ответа) (1б)

- 1) количество занятых на предприятиях и организациях туристической сферы;
- 2) количество предприятий;
- 3) доля персонала ко всему занятому населению;
- 4) все ответы верны.

### **РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

#### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма и гостеприимства: научное направление и вид практической деятельности.	15	Подготовка реферата
Раздел 2 Рынок сферы туризма и гостеприимства.	15	Практическое задание
Раздел 3 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства.	15	Подготовка эссе

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>45</b>	
<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>		
Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы	<b>12</b>	Подготовка реферата
Раздел 5 Экономические основы организаций сферы туризма и гостеприимства (производственные и оборотные фонды)	<b>11</b>	Практическое задание
Раздел 6 Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия.	<b>11</b>	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>34</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>79</b>	

***Очно-заочная формы обучения***

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма и гостеприимства: научное направление и вид практической деятельности.	<b>21</b>	Подготовка реферата
Раздел 2 Рынок сферы туризма и гостеприимства.	<b>21</b>	Практическое задание

Раздел 3 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства.	21	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>63</b>	
<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>		
Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы	18	Подготовка реферата
Раздел 5 Экономические основы организаций сферы туризма и гостеприимства (производственные и оборотные фонды)	17	Практическое задание
Раздел 6 Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия.	17	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>115</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 3, сессия 1-2)</b>		
Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма и гостеприимства:	32	Подготовка реферата

научное направление и вид практической деятельности.		
Раздел 2 Рынок сферы туризма и гостеприимства.	30	Практическое задание
Раздел 3 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства.	30	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>92</b>	
<b>Модуль 2 (курс 3, сессия 3-4)</b>		
Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы	29	Подготовка реферата
Раздел 5 Экономические основы организаций сферы туризма и гостеприимства (производственные и оборотные фонды)	28	Практическое задание
Раздел 6 Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия.	28	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>85</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>177</b>	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
--------------	------------------	----------------------------

<b>Модуль 1. (Курс 3, сессия 1-2)</b>		
Раздел 1 Теоретические и концептуальные основы сферы туризма и гостеприимства: научное направление и вид практической деятельности.	32	Подготовка реферата
Раздел 2 Рынок сферы туризма и гостеприимства.	30	Практическое задание
Раздел 3 Анализ экономической значимости и тенденций развития сферы туризма и гостеприимства.	30	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>92</b>	
<b>Модуль 2 (курс 3, сессия 3-4)</b>		
Раздел 4 Понятие организаций сферы туризма и гостеприимства, типы	29	Подготовка реферата
Раздел 5 Экономические основы организаций сферы туризма и гостеприимства (производственные и оборотные фонды)	28	Практическое задание
Раздел 6 Формирование результатов деятельности предприятия. Прибыль предприятия.	28	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>85</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>177</b>	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1:**

1. Природные факторы, в том числе региональные (территориальные) компоненты.
2. Туристская индустрия комплексного обслуживания туристов: состав, функции, показатели.
3. Туристская индустрия, ее составные части и особенности.
4. Туристские затраты, структура.
5. Факторы производства.
6. Роль и значение сферы туризма и гостеприимства в жизнедеятельности человека, для государства, экономики.
7. Предмет курса экономика и предпринимательство в сферы туризма и гостеприимства и задачи.
8. Сущность сферы туризма и гостеприимства и его социально-экономические категории. Современные тенденции развития сферы туризма и гостеприимства под влиянием трансформаций в России.
9. Туриндустрия, ее состав и особенности.
10. Туристские затраты, факторы производства турпродукции (труд, земля, капитал).
11. Социально-экономические показатели и уровень развития туризма в РФ.

##### **Перечень тем рефератов к Разделу 1:**

###### Темы рефератов

1. Экономические показатели развития сферы туризма и гостеприимства в мире и тенденции развития
2. Экономические показатели развития сферы туризма и гостеприимства в России и тенденции развития
3. Экономические показатели развития сферы туризма и гостеприимства в Алтайском крае и тенденции развития
4. Статистика в сферы туризма и гостеприимства, статистические показатели, значение, ее влияние на экономику
5. Факторы, влияющие на развитие туризма и их приоритет
6. Туристская индустрия: основные понятия, состав, особенности.
7. Туристская инфраструктура, ее значение для развития туризма.
8. Проблемы экономики сферы туризма и гостеприимства.
9. Туристский бизнес, его развитие, проблемы и перспективы.
10. Проблемы сезонности в туризме и их влияние на экономику.
11. Теоретические основы дестинаций в туризме.
12. Туристский рынок, его особенности, свойства (субституция и комплементарность).
13. Социально-экономическое значение сферы туризма и гостеприимства.
14. Международный, иностранный туризм и его значение для экономики страны.
15. Основные тенденции развития современного туризма.
16. Инвестиции в сферы туризма и гостеприимства: значение, виды, особенности.
17. Современные тенденции развития предприятий средств размещения.

##### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный

// Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539881> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538263> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Спрос, предложение.
2. Характеристики туристского спроса, сезонность.
3. Коэффициенты эластичности спроса по доходу и цене.
4. Методы прогнозирования рынка туруслуг.
5. Рыночный механизм регулирования сферы туризма и гостеприимства.
6. Государственно-правовое регулирование туризма.

#### **Перечень тем практических работ к Разделу 2: (решение задач)**

##### **Задача №1.**

Проанализировать структуру платных услуг, рассчитать их динамику (темпы роста), выявить долю услуг сферы туризма и гостеприимства (туристические, гостиничные, санаторно-оздоровительные) и темпы роста: в РФ и в регионе.

Проанализировать причинно-следственные связи с учетом факторов (экономические, политические, научно-технические, социально-культурные).

##### **Задача №2**

Тема: «Мультипликационный эффект в экономике сферы туризма и гостеприимства»

Расчет доходов и занятости в сфере сферы туризма и гостеприимства с учетом коэффициента мультипликации (по расчетам швейцарских специалистов в туризме  $K_m = 1.2-4,0$ ). Для российского региона принимаем  $K_m = 1,5$ , рассчитываем

Дох. = Дох (статис) \* 1,5

Зан. СКСиТ = Кол. Занятых (статис) \* 1,5

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Сологубова, Г. С. Экономика конгрессно-выставочной деятельности : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13889-4. — Текст : электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544032> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Природные факторы, их значение в туризм.
2. Рынок туруслуг, виды рынков. Туристский спрос и туристское предложение
3. Характеристики туристского спроса.
4. Методы прогнозирования рынка туруслуг.
5. Рыночные механизмы регулирования туризма
6. Государственно-правовое регулирование туризма в России. Роль международных организаций в туризме.

#### **Перечень тем эссе к Разделу 3:**

Студенты готовят эссе по теме «Роль и значение предпринимательской деятельности в России в социокультурном сервисе и туризме: современное состояние, проблемы».

Подготовить эссе на тему «Роль, значение и проблемы сферы туризма и гостеприимства в экономике страны, региона».

Подготовьте эссе на тему: «Состояние сферы туризма и гостеприимства и влияние ее на качество жизни населения (на примере Вашего города)».

В эссе используются статьи актуальные по данной тематике российских авторов («Менеджмент в России и за рубежом», «Статистика» и др.). Эссе сдаётся преподавателю не позднее начала второго модуля. Объём эссе должен быть от 5 до 10 страниц компьютерного текста шрифтом 14с интервалом до 1,5 и должен представлять собой целостное раскрытие поставленной темы. Правила оформления - общепринятые, т.е. должны быть указаны источники информации, список использованной литературы и т.д. При выполнении эссе студенты используют конкретные статистические показатели, характеризующие развитие и динамику социокультурного сервиса и туризма РФ.

Эссе оценивается по следующим показателям: написание, оформление, подготовка доклада, презентации, участие в ответах на вопросы, выполнение задания в срок.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Сологубова, Г. С. Экономика конгрессно-выставочной деятельности : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13889-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544032> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544712> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. Организационно-правовые формы хозяйствования.
2. Субъекты и объекты предпринимательства.
3. Особенности развития предприятий в сфере туризма и гостеприимства.

4. Государственная поддержка и социальная защита.
5. Риски в предпринимательской деятельности в современной России.
6. Риск-менеджмент в туризме.
7. Факторы, влияющие на функционирование социально-экономической системы туризм. Природные факторы, их значение в туризм.
8. Рынок туруслуг, виды рынков. Туристский спрос и туристское предложение
9. Характеристики туристского спроса.
10. Методы прогнозирования рынка туруслуг. Рыночные механизмы регулирования туризма
11. Государственно-правовое регулирование туризма в России. Роль международных организаций в туризме.

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 4:**

1. Предпринимательство в туризме, организационно-правовые формы собственности в туристском бизнесе.
2. Характеристика производственных фондов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Особенности лизинга в туризме.
3. Характеристика оборотных фондов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства
4. Затраты на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Доходы и расходы в туристском предприятии
5. Прибыль, способы повышения прибыли в турпредприятии
6. Предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме.
7. Сущность предпринимательской деятельности.
8. Цель предпринимательской деятельности.
9. Предпринимательский успех.
10. Место и роль предпринимательства на современном этапе развития социально-культурного сервиса и туризма в России.
11. Государственное и частное предпринимательство.
10. Классификация и формы предпринимательской деятельности.
11. Государственное регулирование предпринимательской деятельностью.
12. Приоритетные направления развития предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме.
13. Малое предпринимательство и его роль в развитии сферы туризма и гостеприимства в России.
14. Экономические основы функционирования предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма в условиях рынка.
15. Основные фонды предприятий (организаций) сферы туризма и гостеприимства.
16. Оборотные фонды предприятий (организаций) сферы туризма и гостеприимства.
17. Расчет себестоимости туристского продукта и услуг социально-культурного сервиса.
18. Ценообразование видов деятельности социально-культурного сервиса и туризма.
19. Налогообложение в социально-культурном сервисе и туризме.
20. Финансовые результаты деятельности предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.
21. Показатели эффективности деятельности предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.
22. Анализ финансово-экономического положения предприятия (организации) сферы туризма и гостеприимства.
23. Прогнозирование и планирование деятельности предприятия (организации) сферы туризма и гостеприимства.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024.

— 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539881> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5**

1. Специальные налоговые режимы в туристском бизнесе.
2. Упрощенная система налогообложения.
3. Прибыль предприятия и методы её расчёта.
4. Безубыточность работы предприятия ИГиТ.
5. Точка безубыточности: понятие, методика расчёта, применение.
6. Ценовая политика туристского предприятия.
7. Методы и стратегии ценообразования.
8. Роль цены в экономике предприятия.
9. Ценовые стратегии: виды и выбор.

#### **Перечень тем расчетных заданий к Разделу 5:**

1. Рассчитать с учетом прогнозного увеличения объема обслуживания по этой цене выручку, прибыль. Выручка составит 41744 тыс. руб., при этом она увеличится в 1,09раз. Прибыль прогнозируемая увеличится в 1,79 раза, при этом прирост выручки составит 9,2%, а прирост прибыли - 79,2%. Маржинальная прибыль составит 25915 тыс. руб.

2. Смоделировать распределение отдыхающих по сезонам (на основе графика сезонности за прошлый год или прогнозного) менеджерами предприятия. Итоговая кривая заполняемости сгладит падения.

3. Выполнить прогнозный анализ коэффициентов рентабельности. По прогнозируемым данным выручки, затратам, прибыли рассчитаем показатели рентабельности.

Рентабельность производства

$$Kp = (\text{Выр.} - \text{с/сть}) / \text{Затр} (\text{с/сть});$$

Рентабельность продукции

$$Kp = (\text{Выр.} - \text{с/сть}) / \text{с/сть};$$

Рентабельность производства увеличилась с 7,3 до 12,6%, рентабельность продукции тоже увеличилась с 6,8 до 11,2%, рентабельность основного капитала составила 19%, а рентабельность собственного капитала – 29%.

Использовать расчетные данные, актуальные для данного момента, и принимать управленческие решения по изложенной схеме.

Этот программный модуль предусматривает возможность планировать сезонный спад загрузки, ставит перед администрацией задачу снижения условно-постоянных затрат в зимний период, решает проблему поиска дополнительных источников дохода в период межсезонья.

В целом этот программный модуль:

обеспечит стабильность функционирования учреждения, возможность оперативного влияния на процессы организации обслуживания отдыхающих, на основные экономические показатели хозяйственной деятельности;

расширит возможности управления себестоимостью путем осуществления анализа затрат и их изменения в зависимости от заполняемости;

позволит сгладить коэффициент неравномерности;

обеспечит оперативный расчет зависимостей загрузки, цены при необходимости применения стратегии снижения цен и выявит влияние такого варианта на конечные результаты деятельности организации.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Сологубова, Г. С. Экономика конгрессно-выставочной деятельности : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13889-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544032> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538263> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6**

1. Ценообразование на предприятиях индустрии туризма гостеприимства.
2. Особенности ценообразования в туризме.
3. Анализ хозяйственной деятельности предприятия индустрии туризма и гостеприимства.
4. Экономический анализ и агрегированный баланс предприятия.

#### **Перечень тем эссе к Разделу 6:**

Студенты готовят эссе по теме «Роль и значение предпринимательской деятельности в России в социокультурном сервисе и туризме: современное состояние, проблемы».

Подготовить эссе на тему «Роль, значение и проблемы на предприятиях туризма и гостеприимства в экономике страны, региона».

Подготовьте эссе на тему: «Состояние предприятий сферы туризма и влияние ее на качество жизни населения (на примере Вашего города)».

Подготовьте эссе на тему: «Состояние предприятий сферы гостеприимства и влияние ее на качество жизни населения (на примере Вашего города)».

Подготовить эссе на тему «Роль, значение и проблемы в управлении персоналом на предприятиях туризма и гостеприимства в экономике страны, региона».

Подготовить эссе на тему «Роль, значение и проблемы в управлении финансами на предприятиях туризма и гостеприимства в экономике страны, региона».

Подготовить эссе на тему «Роль, значение и проблемы в риск-менеджменте на предприятиях туризма и гостеприимства в экономике страны, региона».

В эссе используются статьи актуальные по данной тематике российских авторов («Менеджмент в России и за рубежом», «Статистика» и др.). Эссе сдаётся преподавателю не позднее начала второго модуля. Объём эссе должен быть от 5 до 10 страниц компьютерного

текста шрифтом 14с интервалом до 1,5 и должен представлять собой целостное раскрытие поставленной темы. Правила оформления - общепринятые, т.е. должны быть указаны источники информации, список использованной литературы и т.д. При выполнении эссе студенты используют конкретные статистические показатели, характеризующие развитие и динамику социокультурного сервиса и туризма РФ.

Эссе оценивается по следующим показателям: написание, оформление, подготовка доклада, презентации, участие в ответах на вопросы, выполнение задания в срок.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

1. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539881> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538263> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

##### *Основные требования к оформлению:*

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и

задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений,

не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет с оценкой и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>Задание № 1. Туристский экспорт – это... <i>(указывается один варианта ответа)</i> (1б)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ввоз в страну туристских впечатлений, который сопровождается одновременным вывозом туристом денег из данной страны;</li> <li>2) комплекс положительных эмоций и душевного состояния туриста, возникающий или достигнутый им в результате потребления туристского продукта;</li> <li>3) вывоз из страны туристских впечатлений, который сопровождается одновременным ввозом туристом денег в данную страну.</li> </ol> <p>Задание № 2. Туристская организация, специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, активно участвует в глобальной туристской политике... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Международное бюро социального туризма (BITS);</li> <li>2) Всемирная туристская организация (WTO);</li> <li>3) Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC);</li> <li>4) Всемирная конфедерация молодежного, студенческого и образовательного туризма (WYSE).</li> </ol> <p>Задание № 3. Туристский мультипликатор – это ... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) соотношение отклонения от равновесного чистого национального продукта и исходного изменения в расходах на инвестиции, вызвавшее данное изменение реального чистого национального продукта;</li> <li>2) экономический эффект от организации туризма;</li> <li>3) количество имеющихся и вновь создаваемых рабочих мест.</li> </ol>

				<p>Задание № 4. Туристский поток (турпоток) – приезд туристов в страну – характеризуется следующими показателями... <i>(указывается один варианта ответа)</i> (1б)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) общее число туристов;</li> <li>2) число туродней;</li> <li>3) средняя продолжительность пребывания туристов в стране (регионе);</li> <li>4) все перечисленные выше показатели.</li> </ol>
2.	Раздел 2	ОПК-4	Контрольная работа	<p>1-й вариант</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение и состав туристической индустрии</li> <li>2. В чем заключается внешнеэкономическая функция?</li> <li>3. Каково значение статистики для планирования туризма и оценки влияния на экономику?</li> </ol> <p>2-й вариант</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие факторы влияют на функционирование туристической индустрии?</li> <li>2. В чем заключается функция занятости в туризме?</li> <li>3. Что такое эффект мультипликации в туризме?</li> </ol> <p>3-й вариант</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какими функциями и показателями измеряются результаты туристической индустрии?</li> <li>2. Что такое функция сглаживания в туризме?</li> <li>3. Перечислить туристические затраты во время путешествия и отдыха?</li> </ol> <p>4-й вариант</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Факторы производства и их особенности в туризме.</li> <li>2. Перечислить основные тенденции развития современного туризма</li> <li>3. Что такое мультипликационный эффект в туризме</li> </ol>
3	Раздел 3	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>Задание № 10. Турпродукт – совокупность услуг и товаров туристического назначения, включающий в себя... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) туры, объединённые по целенаправленности (познавательные, оздоровительные и т.д.);</li> <li>2) туристско-экскурсионные услуги различных видов (размещение, питание, транспортные услуги;</li> <li>3) товары туристско-экскурсионного назначения (карты, открытки, сувениры);</li> <li>4) всё вышеперечисленное.</li> </ol> <p>Задание № 11. Закономерность внутригодовой динамики того или иного явления, которая проявляется во внутригодовых повышениях или понижениях уровней того или иного показателя на протяжении ряда лет... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p>

			<p>1) туристский кругооборот;  2) сезонность;  3) передвижной туризм.</p> <p>Задание № 12. Сезонность туризма способствует текучести кадров в туризме и становлению многопрофильного характера рабочих мест... <i>(указываются один варианта ответа)</i> (1б)</p> <p>1) верно;  2) неверно.</p> <p>Задание № 13. Туристский импорт – это... <i>(указывается один варианта ответа)</i> (1б)</p> <p>1) ввоз в страну туристских впечатлений, который сопровождается одновременным вывозом туристом денег из данной страны;  2) комплекс положительных эмоций и душевного состояния туриста, возникающий или достигнутый им в результате потребления туристского продукта;  3) вывоз из страны туристских впечатлений, который сопровождается одновременным ввозом туристом денег в данную страну.</p> <p>Задание № 14. Туристская индустрия – это... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) межотраслевой комплекс мероприятий;  2) соединения материально-технической базы и рабочей силы для туристского обслуживания населения;  3) совокупность средств размещения, объектов общественного питания, развлекательного, познавательного, оздоровительного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность.</p> <p>Задание № 15. Материально-техническая база туризма – совокупность средств труда, функционирующих в туризме... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) верно;  2) неверно.</p>
4	Раздел 4	ОПК-4	<p>Задание № 16. График производственных возможностей туристской индустрии показывает упущенную выгоду... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) верно;  2) неверно.</p> <p>Задание № 17. Чем больше численность туристов в группе, тем выше стоимость тура в расчёте на одного человека... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) верно;</p>

			тести- вание	<p>2) неверно. Задание № 18. В туризме в кругооборот оборотных средств вовлекаются также и туристские ресурсы... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) верно; 2) неверно. Задание № 19. Туристские путёвки облагаются налогом на добавленную стоимость... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) верно; 2) неверно. Задание № 20. Какая из функций туризма не относится к группе социально-экономических... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) производственная; 2) интеграционная; 3) доходная; 4) функция нивелирования. Задание № 21. Какие формы собственности чаще всего встречаются в туризме в РФ ... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) ОАО и ТОО; 2) ЗАО и ООО; 3) ОАО и ЗАО; 4) ООО и ТОО.</p>
5	<b>Раздел 5</b>	<b>ОПК-4</b>	Контрольная работа	<p>1. Приоритетные направления развития предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме.</p> <p>2. Малое предпринимательство и его роль в развитии социально-культурного сервиса и туризма в России.</p> <p>3. Экономические основы функционирования предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма в условиях рынка.</p> <p>4. Основные фонды предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.</p> <p>5. Оборотные фонды предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.</p> <p>6. Предпринимательство в туризме, организационно-правовые формы собственности в туристском бизнесе.</p>

				<p>7. Характеристика производственных фондов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.</p> <p>8. Особенности лизинга в туризме.</p> <p>9. Характеристика оборотных фондов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.</p> <p>10. Затраты на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.</p> <p>11. Доходы и расходы в туристском предприятии</p> <p>12. Прибыль, способы повышения прибыли в турпредприятии</p>
6	Раздел 6	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>Задание № 35. Коэффициент эластичности спроса по доходу показывает увеличение туристического спроса при ... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) увеличении доходов на 1%;</p> <p>2) уменьшении доходов на 1%;</p> <p>3) уменьшении цены на 1%.</p> <p>Задание № 36. Коэффициент эластичности спроса по цене показывает увеличение туристического спроса при... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) уменьшении цены на 1%;</p> <p>2) увеличении цены на 1%;</p> <p>3) увеличении доходов.</p> <p>Задание № 37. Какие затраты с точки зрения цели можно выделить ... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) видимые, невидимые, дополнительные;</p> <p>2) прямые, косвенные;</p> <p>3) прямые, косвенные, дополнительные.</p> <p>Задание № 38. Что является результатом деятельности предприятий в туриндустрии... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) турпродукт высокого качества;</p> <p>2) комфорт;</p> <p>3) уровень сервиса.</p> <p>Задание № 39. Какая из перечисленных функций не относится к социально-экономическим формам туризма... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (1б)</p> <p>1) доходная;</p> <p>2) занятости;</p> <p>3) внешнеэкономическая;</p>

			<p>4) контрольная.</p> <p>Задание № 40. Что характеризует прямой эффект функции занятости в туризме ... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (16)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количество занятых на предприятиях и организациях туристической сферы;</li> <li>2) количество предприятий;</li> <li>3) доля персонала ко всему занятому населению;</li> <li>4) все ответы верны.</li> </ol> <p>Задание № 41. Эффект мультипликатора – это ... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (16)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количество раз, которое деньги вложенные туристами в местную экономику были фактически потрачены в принимающем регионе;</li> <li>2) количество раз, которое деньги вложены принимающим районом в туристов;</li> <li>3) покупка тура, транспорта, питания, книг, бытовой техники;</li> <li>4) доходы предприятий, гостиниц.</li> </ol> <p>Задание № 42. Установите соответствие функций... (3б) (1 – б, д, в, е; 2 – а, г, ж, з)</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">социально-культурные</td> <td style="width: 50%;">а) доходная;</td> </tr> <tr> <td>2) социальноэкономические</td> <td>б) оздоровительная;</td> </tr> <tr> <td></td> <td>в) интеграционная;</td> </tr> <tr> <td></td> <td>г) производственная;</td> </tr> <tr> <td></td> <td>д) развивающая;</td> </tr> <tr> <td></td> <td>е) социально-статусная;</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ж) внешнеэкономическая;</td> </tr> <tr> <td></td> <td>з) выравнивающая.</td> </tr> </table> <p>Задание № 43. Что является результатом деятельности в туризме... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (16)</p> <p>экономическая прибыль;</p> <p>турпродукт (туруслуга);</p> <p>турагентство;</p> <p>туристический курорт.</p> <p>Задание № 44. Предприятия туризма – это... <i>(указывается один вариант ответа)</i> (16)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) производственное предприятие различной формы собственности, производящее турпродукты, услуги для одного и более человека;</li> <li>2) комплексное предприятие, которое включает в себя определенный набор туруслуг и товаров;</li> </ol>	социально-культурные	а) доходная;	2) социальноэкономические	б) оздоровительная;		в) интеграционная;		г) производственная;		д) развивающая;		е) социально-статусная;		ж) внешнеэкономическая;		з) выравнивающая.
социально-культурные	а) доходная;																		
2) социальноэкономические	б) оздоровительная;																		
	в) интеграционная;																		
	г) производственная;																		
	д) развивающая;																		
	е) социально-статусная;																		
	ж) внешнеэкономическая;																		
	з) выравнивающая.																		

				3) инициативная хозяйственная деятельность, направленная на создание новых видов туристических услуг.
--	--	--	--	---

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-4	<p><b>МОДУЛЬ 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Предмет и задачи курса экономики сферы туризма и гостеприимства.</li><li>2. Экономическое пространство сферы туризма и гостеприимства.</li><li>3. Основные концепции экономики сферы туризма и гостеприимства.</li><li>4. Материальное состояние населения, его структура, дифференциация и динамика.</li><li>5. Организационно-экономические основы социального обеспечения и страхования.</li><li>6. Источники, принципы и порядок финансирования социально-культурной сферы.</li><li>7. Социальные льготы; налогообложение; благотворительное финансирование социально-культурной сферы.</li><li>8. Расчетная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме.</li><li>9. Оплата труда специалистов сферы туризма и гостеприимства.</li><li>10. Роль и значение сферы туризма и гостеприимства в жизнедеятельности человека, для государства, экономики. Предмет курса экономика и предпринимательство в сферы туризма и гостеприимства и задачи.</li><li>11. Сущность сферы туризма и гостеприимства и его социально-экономические категории.</li><li>12. Современные тенденции развития сферы туризма и гостеприимства под влиянием трансформаций в России.</li><li>13. Туриндустрия, ее состав и особенности.</li><li>14. Туристские затраты, факторы производства турпродукции (труд, земля, капитал).</li><li>15. Социально-экономические показатели и уровень развития туризма в РФ.</li><li>16. Мультипликационный эффект в туризме. Роль и значение статистики в туризме</li><li>17. Туризм как социально-экономическая система.</li><li>18. Факторы, влияющие на функционирование социально-экономической системы туризм. Природные факторы, их значение в туризм.</li><li>19. Рынок туруслуг, виды рынков. Туристский спрос и туристское предложение</li><li>20. Характеристики туристского спроса.</li><li>21. Методы прогнозирования рынка туруслуг. Рыночные механизмы регулирования туризма</li></ol>

## МОДУЛЬ 2

1. Государственно-правовое регулирование туризма в России. Роль международных организаций в туризме.
2. Предпринимательство в туризме, организационно-правовые формы собственности в туристском бизнесе.
3. Характеристика производственных фондов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Особенности лизинга в туризме.
4. Характеристика оборотных фондов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства
5. Затраты на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.
6. Доходы и расходы в туристском предприятии
7. Прибыль, способы повышения прибыли в турпредприятии
10. Предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности.
11. Идеология и история развития предпринимательской деятельности.
12. Типология и структура предпринимательской деятельности в сфере сервиса и туриз-ма.
13. Организационные и государственно-правовые основы и формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса и туризма.
14. Условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере сервиса и туриз-ма.
15. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в сфере сервиса и туризма.
16. Особенности развития и совершенствования малых предприятий в сфере сервиса и туризма.
17. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и их со-вершенствования.
17. Социальная защита предпринимателей и охрана прав потребителей.
18. Проблемы, перспективы и тенденции развития социально-культурного сервиса и ту-ризма в России и за рубежом.
19. Предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме.
20. Сущность предпринимательской деятельности.
21. Цель предпринимательской деятельности.
22. Предпринимательский успех.
23. Место и роль предпринимательства на современном этапе развития социально-культурного сервиса и туризма в России.
24. Государственное и частное предпринимательство.
25. Классификация и формы предпринимательской деятельности.
26. Государственное регулирование предпринимательской деятельностью.
27. Приоритетные направления развития предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме.
28. Малое предпринимательство и его роль в развитии социально-культурного сервиса и туризма в России.
29. Экономические основы функционирования предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и

туризма в условиях рынка.

30. Основные фонды предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.

31. Оборотные фонды предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.

32. Расчет себестоимости туристского продукта и услуг социально-культурного сервиса.

33. Ценообразование видов деятельности социально-культурного сервиса и туризма.

34. Налогообложение в социально-культурном сервисе и туризме.

35. Финансовые результаты деятельности предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.

36. Показатели эффективности деятельности предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.

37. Анализ финансово-экономического положения

8. предприятия (организации) социаль-но-культурного сервиса и туризма.

38. Прогнозирование и планирование деятельности предприятия (организации) социаль-но-культурного сервиса и туризма.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539881> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538263> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Сологубова, Г. С. Экономика конгрессно-выставочной деятельности : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13889-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544032> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544712> (дата обращения: 09.02.2024).

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к диф. зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для практических занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и

имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**МАРКЕТИНГ В ИНДУСТРИИ ВПЕЧАТЛЕНИЙ**

**Направление подготовки**

**«43.03.02 Туризм»**

**Направленность**

***«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»***

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**

***Очная, очно-заочная, заочная***

Москва 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	3
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	3
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	18
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	44
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	44
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	47
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	54
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	55
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	55
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) .....	55
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	56
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	57
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	58
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	65
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	68
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	68
5.1.1. Основная литература .....	68
5.1.2. Дополнительная литература.....	68
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	68
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	69
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	70
5.4.1. Средства информационных технологий .....	70
5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....	70
5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных .....	70
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	71
5.6. Образовательные технологии .....	71
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	73

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Маркетинг в индустрии впечатлений» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования –бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017 г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины «Маркетинг индустрии впечатлений» разработана кандидат географических наук, доцентом Хетагурово В.Ш.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

---

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере маркетинга в индустрии впечатлений как составной части маркетинга; в обеспечении знаний в области теоретических основ маркетинга индустрии впечатлений; в формировании навыков использования современного инструментария и технологий в изучаемой сфере с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

- дать представление о теоретических основах современной сферы услуг;
- освоение принципов, методов, функций и инструментария проведения маркетинговых исследований отраслей сервиса;
- изучить основы формирования маркетинговой стратегии предприятия сервиса;
- научить студентов принципам формирования продуктовой и ценовой стратегий организации;
- ознакомиться со спецификой сбытовой и коммуникационных стратегий предприятия изучаемой сферы.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Знать: - теоретические основы методов исследования рынка, организации продажи и продвижения услуг организаций сферы индустрии впечатлений; Уметь: - определять перспективные направления исследований рынка индустрии впечатлений Уметь: - осуществлять продвижение и продажи услуг организаций сферы индустрии впечатлений, в том числе в сети Интернет

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>110</b>	54	56		
Лекционные занятия	<b>24</b>	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	<b>84</b>	42	42		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	<b>2</b>		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>79</b>	45	34		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		Зачет с оценкой	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	74	36	38		
Лекционные занятия	24	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	115	63	52		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		

Форма промежуточной аттестации		зачет с оценк ой	экза мен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2				2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>177</b>	<b>32</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>53</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации			Зачет с оценкой		Экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2				2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>177</b>	<b>32</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>53</b>

<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации			Зачет с оценкой		Экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

**2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)  
Очной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>										
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	33	15	18	4		14				
Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии впечатлений	17	7	10	2		8				
Тема 1.2. Концепция маркетинга индустрии впечатлений.	16	8	8	2		6				
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	33	15	18	4		14				
Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	17	7	10	2		8				
Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	16	8	8	2		6				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	33	15	18	4	14					
Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии впечатлений: мотивация и ожидания	17	7	10	2	8					
Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков	16	8	8	2	6					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет с оценкой									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	45	54	12	42					
<b>Модуль 2(Семестр 7)</b>										
Раздел 4 . Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	30	12	18	4	14					
Тема 4.1. Методы ценообразования	14	6	8	2	6					
Тема 4.2. Ценовая стратегия	16	6	10	2	8					
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	30	12	18	4	14					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии впечатлений	14	6	8	2		6				
Тема 5.2. Разработка сбытовой политики	16	6	10	2		8				
Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	28	10	18	4		14				
Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций	14	6	8	2		6				
Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии	14	4	10	2		8				
<b>Консультация</b>	2								2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	34	56	12		42			2	
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	216	79	108	24		84			2	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							

			<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Практические занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Лабораторные занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>											
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	32	20	12	4		8					
Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии впечатлений	16	10	6	2		4					
Тема 1.2. Концепция маркетинга индустрии впечатлений.	16	10	6	2		4					
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	32	20	12	4		8					
Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	16	10	6	2		4					
Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	16	10	6	2		4					
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	35	23	12	4		8					
Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии впечатлений: мотивация и ожидания	18	12	6	2		4					
Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков	17	11	6	2		4					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет с оценкой									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	63	36	12		24				
<b>Модуль 2(Семестр 6)</b>										
Раздел 4 . Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	28	16	12	4		8				
Тема 4.1. Методы ценообразования	14	8	6	2		4				
Тема 4.2. Ценовая стратегия	14	8	6	2		4				
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	30	18	12	4		8				
Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии впечатлений	16	10	6	2		4				
Тема 5.2. Разработка сбытовой политик	14	8	6	2		4				
Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	30	18	12	4		8				
Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций	16	10	6	2		4				
Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии	14	8	6	2		4				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультация	2								2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	18									
Форма промежуточной аттестации	экзамен									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	108	52	38	12	24				2	
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	115	74	24	48				2	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1, курс 3 (Семестр 1-2)</b>										
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность	34	30	4	2	2					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
маркетинга индустрии впечатлений.										
Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии впечатлений	18	16	2	2						
Тема 1.2. Концепция маркетинга индустрии впечатлений.	16	14	2		2					
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	34	30	4	2	2					
Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	18	16	2	2						
Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	16	14	2		2					
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	36	32	4		4					
Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии впечатлений: мотивация и ожидания	18	16	2		2					
Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков	18	16	2		2					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет с оценкой									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	92	12	4		8				
<b>Модуль 2, курс 3 (Семестр 3-4)</b>										
Раздел 4 . Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	34	30	4	2		2				
Тема 4.1. Методы ценообразования	18	16	2	2						
Тема 4.2. Ценовая стратегия	16	14	2			2				
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	34	30	4	2		2				
Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии впечатлений	18	16	2	2						
Тема 5.2. Разработка сбытовой политик	16	14	2			2				
Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	29	25	4			4				
Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций	15	13				2				
Тема 6.2. Разработка маркетинговой	14	12				2				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
коммуникационной стратегии										
Консультация	2									2
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	108	85	14	4		8				2
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	177	26	8		16			2	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1, курс 3 (Семестр 1-2)</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	34	30	4	2	2					
Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии впечатлений	18	16	2	2						
Тема 1.2. Концепция маркетинга индустрии впечатлений.	16	14	2		2					
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	34	30	4	2	2					
Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	18	16	2	2						
Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	16	14	2		2					
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	36	32	4		4					
Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии впечатлений: мотивация и ожидания	18	16	2		2					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков	18	16	2		2					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет с оценкой									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	92	12	4	8					
<b>Модуль 2, курс 3 (Семестр 3-4)</b>										
Раздел 4 . Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	34	30	4	2	2					
Тема 4.1. Методы ценообразования	18	16	2	2						
Тема 4.2. Ценовая стратегия	16	14	2		2					
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	34	30	4	2	2					
Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии впечатлений	18	16	2	2						
Тема 5.2. Разработка сбытовой политик	16	14	2		2					
Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	29	25	4		4					
Тема 6.1. Инструменты	15	13			2					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
маркетинговых коммуникаций										
Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии	14	12			2					
<b>Консультация</b>	2									2
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	85	14	4	8					2
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	216	177	26	8	16				2	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений

##### Перечень изучаемых элементов содержания

Роль маркетинга в компании и в рыночной экономике. Традиционная концепция маркетинга и её ограничения. Изменяющаяся роль маркетинга в компании. Динамика функций маркетинга Эволюция роли маркетинга в компании. Изменение приоритетной роли маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Стратегические ориентиры маркетингового управления. Отличительные характеристики концепции рыночной ориентации. Характеристика туристского и гостиничного рынка. Маркетинг индустрии впечатлений как составляющая маркетинга услуг. Сущность, содержание, специфика маркетинга индустрии впечатлений. Основные понятия и определения. World Tourism Organization (WTO) об основных функциях маркетинга индустрии впечатлений.

##### Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии впечатлений

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

*Роль маркетинга в компании и в рыночной экономике. Традиционная концепция маркетинга и её ограничения. Изменяющаяся роль маркетинга в компании. Динамика функций маркетинга. Эволюция роли маркетинга в компании. Изменение приоритетной роли маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Стратегические ориентиры маркетингового управления. Отличительные характеристики концепции рыночной ориентации.*

### **Тема 1.2. Концепция маркетинга индустрии впечатлений**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

*Характеристика туристского и гостиничного рынка. Маркетинг индустрии впечатлений как составляющая маркетинга услуг. Сущность, содержание, специфика маркетинга индустрии впечатлений. Основные понятия и определения. World Tourism Organization (WTO) об основных функциях маркетинга индустрии впечатлений.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия:** Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии впечатлений

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

#### **Кейс-задание:**

Проанализируйте ряд определений маркетинга, данных в отечественной литературе:

- а) маркетинг – это «такая система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет рыночного спроса... с тем, чтобы обеспечить фирме получение намеченного уровня рентабельности» (И.Н. Герчикова);
- б) маркетинг – «вид рыночной деятельности, при котором производителем используется системный подход и программно-целевой метод решения хозяйственных проблем, а рынок, его требования и характер реакции являются критериями эффективности деятельности» (П.С. Завьялов, В.Е. Демидов);
- в) маркетинг – это «реально существующая форма конкурентной борьбы крупных капиталистических компаний за рынки сбыта» (С.Н. Лавров, С.Ю. Злобин).

Вопросы для обсуждения:

1. Согласны вы с ними или нет, в чем конкретно, почему?
2. Как строгое следование этим определениям повлияло бы:
  - на жизнь общества?
  - на малый и средний бизнес?
  - на конкуренцию и сотрудничество предпринимателей?
  - на потребителей?

**Тема практического занятия:** Концепция маркетинга индустрии впечатлений

**Форма практического задания:** доклады

#### **Темы докладов:**

1. Развитие теории и практики маркетинга
2. Уровни и координация маркетинга в индустрии впечатлений
3. Маркетинг индустрии впечатлений на национальном уровне
4. Туристское предприятие - основное звено реализации концепции маркетинга
5. Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий
6. Основные условия применения и принципы маркетинга в индустрии впечатлений
7. Технология реализации концепции маркетинга на туристском предприятии

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

## **РАЗДЕЛ 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их использование в индустрии впечатлений. Анализ внешней среды. Ее благоприятные возможности и опасности. STEP-анализ. Анализ внутренней среды: преимуществ и недостатков. SWOT– анализ. Формулирование целей предприятия. Информационное обеспечение маркетинга индустрии впечатлений. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере индустрии впечатлений. Определение степени влияния факторов внутренней и внешней среды маркетинга индустрии впечатлений.

### **Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений** ***Перечень изучаемых элементов содержания***

*Инструменты анализа внутренней среды и их использование в индустрии впечатлений. Анализ внутренней среды: преимуществ и недостатков. SWOT– анализ. Формулирование целей предприятия. Информационное обеспечение маркетинга индустрии впечатлений. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере индустрии впечатлений. Определение степени влияния факторов внутренней среды маркетинга индустрии впечатлений.*

### **Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений** ***Перечень изучаемых элементов содержания***

***Перечень изучаемых элементов содержания***  
*Инструменты анализа внешней среды и их использование в индустрии впечатлений. Анализ внешней среды. Ее благоприятные возможности и опасности. STEP-анализ. Информационное обеспечение маркетинга индустрии впечатлений. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере индустрии впечатлений. Определение степени влияния факторов внешней среды маркетинга индустрии впечатлений.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия:** Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

### **Кейс задание: SWOT анализ отеля «Шереметев Парк Отель».**

Отель находится в центре города Иваново, на побережье реки Уводь. Данный отель начал свою работу с октября 2006 года, название отелю было дано в связи с его расположением на Шереметьевском проспекте.

«Шереметев Парк Отель» – это 1-ый в городе отель, предлагающий гостям сервис уровня четырех звезд.

Отель за годы работы, начиная с 2006 года, уже получил много разных наград на конкурсах в области гостиничного бизнеса. Отель оказывает постояльцам разнообразные услуги, некоторые из которых включены в цену проживания, некоторые оказываются за дополнительную плату.

«Шереметев Парк Отель» объединяет в себе много параметров, важных для хорошего отдыха: это и велнес-центр, услуги которого помогают ощутить бодрость, омолодиться; Бизнес-центр, оказывающий услуги деловым гостям, рестораны Ресторан-Клуб "Шереметев" и «Буфет», и люксовые комфортабельные гостиничные номера.

#### **Задание:**

1) Используя методику SWOT анализа выявить сильные стороны (внутренний потенциал) (S), слабые стороны (внутренние недостатки) (W), внешние возможности (O), имеющиеся угрозы (T).

2) Сделать управленческие выводы.

**Тема практического занятия:** Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

### Кейс-задание: «Гостиничный комплекс «DoubleTree by Hilton Moscow-Marina»

**Цель кейса** – формирование профессиональных знаний и управленческих компетенций бакалавров по разработке комплекса маркетинговых мероприятий по позиционированию, развитию и продвижению гостиничного комплекса в мегаполисе.

#### ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

*«DoubleTree by Hilton Moscow-Marina»* ценит Ваше время, поэтому предлагает по достоинству оценить уникальную возможность воспользоваться всеми преимуществами бизнес-отеля, расположенного всего в нескольких шагах от единственного на территории Москвы водохранилища. Гостям нет нужды покидать пределы города, чтобы отдохнуть от городской суеты на живописном берегу или прогуляться под сенью вековых деревьев в парке».



Отель DoubleTree by Hilton Moscow - Marina — флагманский проект бренда DoubleTree by Hilton в Москве. Особая корпоративная культура сервиса и предельное внимание к деталям сети отелей бизнес-класса известны по всему миру. DoubleTree by Hilton Moscow - Marina — один из 14 дизайнерских отелей, отмеченных журналом AD, признанным экспертом в области архитектуры и дизайна.

Отель находится на Ленинградском шоссе (рис.1) — главной транспортной магистрали Москвы, которая соединяет аэропорт Шереметьево с центром города. Корпоративные клиенты оценят близость бизнес-центров

«Олимпия-Парк» и «Метрополис», а также возможность в минимальные сроки добраться до международного выставочного центра «Крокус-Экспо».

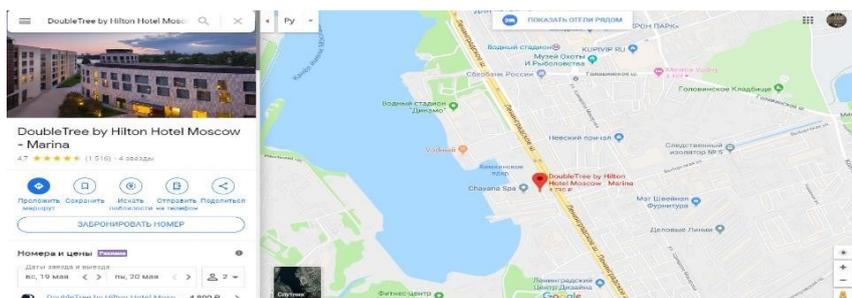


Рис.1. Месторасположение отеля.

Аэропорт Шереметьево 16 км.

Аэропорт Внуково 30 км.

М.Водный стадион 10 мин.

В DoubleTree by Hilton создают незабываемые впечатления для гостей, обеспечивая комфортные условия и заботу, позволяя восполнить силы и почувствовать себя как дома. Визит гостя неизменно начинается с приятного комплимента — фирменного теплого печенья с шоколадной крошкой.

Об отеле

Отель DoubleTree by Hilton Moscow – Marina, слоган: «Ценим Ваше время и комфорт!».

Отель расположен на главной магистрали Москвы, Ленинградском шоссе, в непосредственной близости от крупных бизнес-центров. Отель предоставляет своим гостям все возможности для комфортной организации бизнеса без больших временных затрат. Пешая доступность станции метро «Водный стадион» позволяет добраться до центра города без пересадок за 25 минут. Также гости отеля могут воспользоваться услугами комфортных микроавтобусов марки «Мерседес». Находясь в акватории Химкинского водохранилища, отель предлагает своим клиентам возможность отдохнуть у воды от ритма мегаполиса и восстановить собственные силы, не покидая границ города. Благодаря партнерам, гости отеля могут выбрать любой вид отдыха: парусные регаты от яхт-клуба Royal Yacht Club и компании PROyachting, шезлонги на золотом песке пляжа Beach club летом, катание на лыжах по зеркалу водохранилища зимой или изысканная кухня в ресторане «Водный». А любителям велосипедных и пеших прогулок придется по вкусу тенистые аллеи старейшего парка Москвы Покровского-Стрешнево.

К услугам гостей отеля DoubleTree by Hilton Moscow – Marina:

270 номеров, от уютных стандартных до элегантного президентского люкса

Представительская гостиная с живописным видом на акваторию водохранилища, снеками и безалкогольными напитками в течение дня

11 многофункциональных конференц-залов с дневным освещением и вместимостью более 1000 человек

ARTЯШОК & LA VERANDA ресторан европейской кухни

Lobby Bar & Lounge с уютным камином

Удивительный мир Chavana Spa со специалистами с острова Бали

Круглосуточный Фитнес-Центр

Термальная зона: бассейн, хаммам, финская сауна, снежный фонтан и душ

впечатлений

Салон Красоты с полным комплексом услуг

Бесплатный Wi-Fi доступ в Интернет

Подземная парковка

Трансфер

Трансфер в «Крокус-Экспо»

Прачечная и химчистка

Круглосуточное обслуживание номеров

Банкомат

Номерной фонд:

В распоряжении гостей отеля DoubleTree by Hilton Moscow - Marina 270 уютных номеров.

Таблица 1. Номерной фонд отеля.

ТИП НОМЕРА	ОПИСАНИЕ
<u>Стандартный номер</u>	Площадь номера 28 кв.м. Кровать размера King/Twin Бесплатный Wi-Fi
<u>Стандартный номер с балконом</u>	Балкон Кровать размера King Бесплатный Wi-Fi
<u>Представительский номер</u>	Площадь номера 29 кв.м. Доступ в Представительскую гостиную Халат и тапочки

<u>Номер Делюкс</u>	Площадь номера 38 кв.м. Сейф Бесплатный Wi-F
<u>Представительский Делюкс</u>	Халат и тапочки Бесплатный Wi-Fi Доступ в Представительскую гостиную
<u>Номер Люкс</u>	Площадь номера 54 кв.м. 2 комнаты Доступ в Представительскую гостиную
<u>Президентский Люкс</u>	Площадь номера 110 кв.м. 3 комнаты Кухня
<u>Представительская гостиная</u>	Напитки и снеки в течение дня Живописный вид на Royal Yacht Club Высокоскоростной доступ в Интернет Во всех номерах отеля к услугам гостей: кровать размера King или Twin; матрац, разработанный по фирменной концепции Sweet Dreams by DoubleTree SleepExperience, 100% хлопок; рабочий стол с телефоном и розетками, необходимыми для работы с ноутбуком; сейф, вмещающий ноутбук 15''; бесплатный Wi-Fi доступ в Интернет; высокоскоростной Интернет за дополнительную плату; телевизионная панель; спутниковое телевидение; набор для приготовления чая и кофе; мини-бар; утюг и гладильная доска; фен и косметическое зеркало; ванна с нескользящим покрытием и душевая кабина; косметические принадлежности; махровый халат и тапочки.

### Мероприятия и свадьбы

Отель DoubleTree by Hilton Moscow - Marina предлагает широкий выбор возможностей для проведения встреч любого уровня. Будь то презентация, конференция, семинар или просто торжественный ужин, в Вашем распоряжении 11 многофункциональных конференц-залов, оборудованных новейшей техникой, что позволяет проводить мероприятия любой сложности. Просторные залы с дневным освещением могут трансформироваться в зависимости от формата события.

Шеф-повар отеля позаботится об изысканном кулинарном сопровождении встреч – легкие закуски для фуршетов, изысканные десерты во время кофе-брейков, полноценные обеды и ужины в авторском исполнении шеф-повара.

Уникальное местоположение отеля, на берегу водохранилища в непосредственной близости от яхт-клуба Roayl Yacht Club и спортивных площадок спорт-комплекса «Динамо», позволяет выйти за рамки классического представления о тренингах, семинарах и тимбилдингах. Добавьте яркие штрихи, приняв участие в настоящих парусных регатах или турнирах по теннису и пляжному волейболу.

«Мы понимаем, что успех предприятия во многом зависит от уровня проведения и организации бизнес-мероприятий и деловых встреч, поэтому предлагаем воспользоваться профессионализмом нашей команды»- отель предлагает услуги по организации мероприятий любого вида и уровня.

Организация питания:

LA VERANDA, полная воздуха и света, предлагает приятную альтернативу строгому и деловому ресторану. Рыба и мясо, приготовленные на гриле, классические блюда итальянской и японской кухни в авторском исполнении шеф-повара, легкие салаты и домашние десерты.

Зарядитесь энергией на целый день за завтраком в ресторане ARTЯШОК. В буфете Вы найдете все необходимое для здорового завтрака: мюсли, йогурт, цельнозерновой хлеб, каши и многое другое.

Просторный, полный воздуха Lobby Bar & Lounge - идеальное место для непринужденных бесед с коллегами и друзьями. Бармены предложат вам элитные спиртные напитки и изысканные коктейли под аккомпанемент легких закусок, салатов или домашних десертов.

А так же:

**62 ресторана** в пределах 1 км **10 развлечений** в пределах 1 км Социальные сети

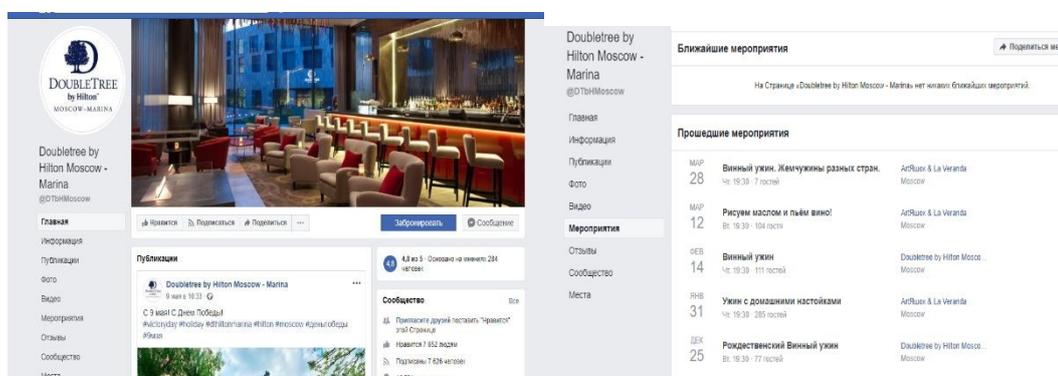


Рис.2. Профиль отеля на Facebook

Анализируя деятельность отеля в соцсетях, можно сделать вывод, что в штате отсутствует СММ-специалист, так как, проводятся мероприятия, выкладываются фото, но взаимодействие с аудиторией очень низкое.

#### Вопросы и задания для обсуждения:

1. Опишите сильные и слабые стороны данного гостиничного комплекса.
2. Какие дополнительные мероприятия можно проводить в гостиничном комплексе.
3. Как расширить сферу предоставляемых услуг.
4. Как повысить осведомленность потребителя о существовании комплекса и повысить узнаваемость бренда.
5. Предложить комплекс мероприятий по продвижению.
6. Проанализировать ценовую политику гостиничного комплекса, выявить сильные и слабые стороны.
7. Оцените слоган и логотип отеля, опишите плюсы и минусы.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

## РАЗДЕЛ 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Потребительское поведение. Модель потребительского поведения. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Культурные, социальные, личностные и психологические характеристики потребителя. Поведение потребителя в разных национальных культурах. Целевой маркетинг и сегментация рынка. Этапы целевого маркетинга: сегментация рынка, выделение целевого рынка, позиционирование товара на целевом сегменте рынка. Признаки и критерии сегментации рынка. Основные сегменты рынка услуг туризма. Требования к эффективной сегментации. Разработка способов измерения привлекательности сегментов. Определение целевого рынка.

### **Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии впечатлений: мотивация и ожидания** **Перечень изучаемых элементов содержания**

Потребительское поведение. Модель потребительского поведения. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Культурные, социальные, личностные и психологические характеристики потребителя. Поведение потребителя в разных национальных культурах.

### **Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков** **Перечень изучаемых элементов содержания**

Целевой маркетинг и сегментация рынка. Этапы целевого маркетинга: сегментация рынка, выделение целевого рынка, позиционирование товара на целевом сегменте рынка. Признаки и критерии сегментации рынка. Основные сегменты рынка услуг туризма. Требования к эффективной сегментации. Разработка способов измерения привлекательности сегментов. Определение целевого рынка.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия:** Поведение потребителей в индустрии впечатлений: мотивация и ожидания

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание:** Реальные методы удержания клиентов: опыт гостиничного бизнеса

Гостиничный бизнес, как и любой другой, находится в состоянии жесткой конкуренции. Чтобы удержаться на рынке, необходимо бороться за каждого клиента, следовательно, предоставлять такой набор услуг, благодаря которому он захочет остановиться в этом же отеле еще раз.

Специфика привлечения клиентов в гостиничном деле состоит в следующем: здесь нельзя точно спрогнозировать вероятность того, что клиент станет постоянным, даже если обслуживание в отеле было на самом высоком уровне и произвело хорошее впечатление. Клиенту может не понравиться сам город или вообще он собирался посетить это место всего один раз в жизни.

Другое дело, если профессия человека требует постоянных поездок. В этих случаях персонал гостиницы прилагает все усилия, чтобы постоялец остался доволен услугами, верен данному отелю и поделился своими впечатлениями со знакомыми.

Гостиницы, заинтересованные в своей репутации и максимальном количестве постояльцев, предлагают самое высокое качество обслуживания в совокупности с предложением дополнительных услуг, скидок, гарантий и выполнением индивидуальных заказов. Такая организация деятельности будет привлекательна и людям, находящимся в поиске подходящей гостиницы, и тем, кто уже знаком с комфортом и качеством обслуживания в данном отеле.

Но на выбор гостиницы влияет не только качество обслуживания и предоставление дополнительных услуг. Клиенту важна экономия времени и сил при процедуре оформления. Большинство отелей сейчас имеют свои Интернет-сайты.

Так, «Балчуг Кемпински Москва» предоставляет возможность ознакомиться со схемой здания, увидеть подробный план этажей, расположение номеров и залов, посмотреть вид комнаты. Также можно получить информацию о наличии свободных мест и забронировать номер через Интернет.

Гостиница «Аэростар» предоставляет видеопросмотр внутреннего убранства помещения. Посредством Интернета «Балчуг» дает возможность подписки на новости, где можно получить информацию о событиях, мероприятиях, выставках, проходящих в отеле. Также благодаря сайту можно отправить виртуальную открытку с изображением этой гостиницы своим знакомым. Потребителю предоставляется возможность заранее изучить расценки на номера и рассчитать стоимость проживания. Обеспечение отелями оперативного доступа к информации через Интернет на сегодняшний день дает неоспоримое преимущество перед конкурентами.

Кроме стандартного набора услуг для привлечения клиентов гостиницы предлагают и дополнительные. Например, «Балчуг Кемпински» дает своим клиентам возможность проживания с домашними животными. Также постояльцы, имеющие детей, могут воспользоваться услуга-ми няни – служащей гостиницы. Такие крупные отели, как «Аэростар»,

«Балчуг», «Метрополь», «Украина» принимают активное участие в проведении праздников, приемов, конференций, различных общественных и культурных мероприятий, подготавливая для таких случаев банкетные или конференц-залы.

Также по желанию гостей организуются деловые встречи, тематические вечера. Постояльцы отелей имеют доступ к Интернету. Предоставляются услуги прачечной и химчистки. Представительницы прекрасного пола могут, не выходя из гостиницы, воспользоваться услугами косметолога или парикмахера. Служащие гостиницы «Метрополь» организуют экскурсии в Кремль, в здании отеля находится касса билетов Большого театра.

Владельцы гостиницы стараются обеспечить своим клиентам максимально комфортное проживание и экономию времени. Отели «Балчуг» и «Метрополь» дают возможность заказать лимузин или воспользоваться услугами банка, который также находится в здании гостиницы. Также отели предоставляют возможность покупки или обмена авиабилетов.

Работники гостиниц берут на себя и организацию досуга своих клиентов. Постояльцы отелей и их гости в любое время, не выходя на улицу, могут посетить казино и приятно развлечься, также к их услугам кафе и рестораны, которые расположены в этом же здании. Гостиницы, высоко- держащие свою марку, имеют в наличии и оздоровительный центр, где клиенты могут поддерживать форму, занимаясь фитнесом или плавая в бассейне, также в их распоряжении находятся сауна и солярий. Для обеспечения еще большего удобства постояльцев отели предоставляют услуги бутиков, цветочных магазинов, газетных киосков или отделов, торгующих сувенирами. Обычно эти заведения расположены на первом этаже гостиницы и создают в стенах одного здания небольшой городок, который дает возможность делать закупки, проводить деловые встречи, банковские операции и развлекаться, не выходя на улицу. Такая организация удобна клиенту гостиницы, и чем больше возможностей она будет ему предоставлять, тем больше вероятность, что именно этот отель он выберет в следующий раз или посоветует своим знакомым.

Привлекает клиентов и предоставление гарантий. Так, сеть мотелей «Хамптон Инн» гарантирует «высокое качество предоставляемых услуг». Если во время проживания в отеле у клиента возникают «обоснованные претензии» по поводу обслуживания, ему полностью возвращаются деньги. Также практикуется выплачивание компенсации за причиненное беспокойство или вручается ценный подарок. При возникновении спорных ситуаций или каких-либо проблем инцидент улаживается в пользу клиента, руководствуясь принципом: клиент всегда прав.

Эффективным способом увеличения клиентуры является предоставление всевозможных скидок. В основном такую привилегию получают люди, постоянно пользующиеся услугами определенной гостиницы, но применяется эта система и по отношению к другим постояльцам. Гостиница «Украина» предоставляет скидки в том случае, если клиент покупает целый пакет услуг, в который входят проживание, аренда залов и питание. Отель «Аэростар» дает возможность бесплатного проживания детям младше 12 лет, также он заключает договоры на корпоративной основе при перелете на самолете компании «Аэрофлот» и позволяет использовать набранные очки для повышения класса обслуживания. Благодаря этому сотрудничеству группа отелей «Кемпински» получила доступ к клиентской базе «Аэрофлота».

Для постоянных клиентов существует особая система поощрений. Предоставление скидок при оплате номера, возможность проживания в номере классом выше, чем оплаченный, специальные подарки и поздравления ко дню рождения, обустройство номера по индивидуальному заказу – все это будет залогом для гостиницы, что клиент не захочет расстаться со своими привилегиями, а следовательно не воспользуется услугами конкурентов. Обычно отели располагают базой данных своих клиентов, где указываются их возраст, день рождения, семейное положение, вкусы и предпочтения. Например, если клиент при первом посещении гостиницы выразил желание жить в номере с окнами, выходящими на север, такая особенность будет занесена в базу данных предпочтений этого постояльца.

Другим вариантом привлечения клиентов является совершенно противоположный способ – отказ гостиницы от предоставления дополнительных услуг, выполнения индивидуальных заказов и обеспечения высшего уровня комфорта. Все вышеперечисленные сервисы предназначены исключительно для обеспеченных клиентов, а человек среднего достатка отель такого уровня даже не будет рассматривать в качестве возможного места остановки. Поэтому гостиницы среднего класса имеют возможность максимально снизить цены на проживание. Таким образом, сокращение количества услуг, влекущее за собой снижение стоимости, также является средством привлечения и сохранения клиентов.

**Возможные вопросы для обсуждения:**

1. Предложите новые направления маркетинговой коммуникации отелей с целевым рынком.
2. Назовите посредников при сбыте гостиничных услуг. Каковы возможные способы продвижения для посредников?
3. При каком условии оказание широкого спектра дополнительных услуг способно повысить конкурентоспособность и привлечь клиента?
4. Какова стратегия маркетинга по отношению к различным сегментам потребителей?
5. Что дает производителям туруслуг обмен клиентскими базами? Между какими фирмами целесообразен такой обмен?<sup>1</sup>

**Тема практического занятия:** Сегментационный подход к выбору целевых рынков

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание: Методика сегментации потребительского рынка «с нуля»**

Сегментация целевой аудитории — важный процесс, от того, на какой потребительской группе решит сосредоточить свои усилия компания, зависят дальнейшие решения относительно свойств товара, цены, способов продажи и рекламных кампаний. В данном примере мы пройдем все этапы сегментации потребительского рынка, определим критерии и принципы сегментирования потребителей и научимся выбирать наиболее привлекательную целевую аудиторию.

**Шаг первый:** составьте полный список критериев сегментирования

Выпишите все возможные критерии сегментации потребителей, которые придут вам в голову. Чем подробнее список, тем проще выделить микронизи, особенно на рынках с высоким уровнем дифференциации товара.

---

<sup>1</sup> <https://www.vvsu.ru/files/BE632B05-5FE7-4E29-8B25-4858CD0288DA.pdf>

<b>социально-демографические</b>
пол
возраст
доход
семейное положение
жизненный цикл семьи
кол-во и возраст детей
род занятий
образование
сфера деятельности
<b>географические</b>
регион проживания
размер населенных пунктов
урбанизация города

Затем, посмотрите внимательно на выписанные критерии и вычеркните те, которые точно не подходят для деления потребителей рынка на однородные группы.

<b>социально-демографические</b>
<del>пол</del>
возраст
доход
семейное положение
жизненный цикл семьи
<del>кол-во и возраст детей</del>
род занятий
образование
<del>сфера деятельности</del>
<b>географические</b>
<del>регион проживания</del>
размер населенных пунктов
урбанизация города

В результате первых двух шагов у вас получится список возможных критериев сегментирования рынка. Из данного списка вам необходимо будет выбрать 2-3 ключевых критерия, которые наилучшим образом объясняют разницу в поведении компаний в отрасли. Остальные критерии из данного списка будут носить описательный характер и помогут вам подробно охарактеризовать каждый сегмент.

социально-демографические
<b>возраст</b>
<i>до 25 лет</i>
<i>25-40 лет</i>
<i>40-55 лет</i>
<i>55+</i>
<b>доход</b>
<i>низкий</i>
<i>средний</i>
<i>высокий</i>
<b>семейное положение</b>
<i>в браке</i>
<i>отсутствуют семейные отношения</i>
<i>состоят в гражданском браке</i>
<i>в разводе</i>

Несколько слов о том, откуда брать информацию для описания каждого критерия. Перед тем, как приступить к процессу рыночной сегментации, вам необходимо погрузиться в рынок и досконально изучить его. Нельзя без понимания рынка пытаться выделить сегменты. Ознакомьтесь с последними обзорами исследовательских агентств о вашем рынке, проведите глубинные интервью или фокус-группы с собственниками бизнеса или лицами, отвечающими за принятие решения на вашем рынке, опросите менеджеров по продажам, непосредственно контактирующих с клиентами.

**Шаг второй:** Опишите потребителей и не потребителей Вашего товара

По выделенным принципам сегментации опишите следующие группы покупателей вашего товара (важно: при описании групп старайтесь описать наиболее характерных представителей каждой группы, это упростит процесс сегментирования):

Лояльные покупатели Вашего товара, которые покупают Ваш товар постоянно и с низкой вероятностью переключатся на конкурентов

Нелояльные покупатели Вашего товара, которые покупают Ваш товар нерегулярно, наряду с товарами конкурентов

Покупатели, которые никогда не купят Ваш товар

Такая характеристика потребительских групп поможет выявить причины высокой и низкой лояльности покупателей, посмотреть на данные группы в разрезе социальных, демографических, поведенческих и психографических признаков.

Критерии сегментирования	Лояльные покупатели	Непостоянные покупатели	Никогда не купят
<b>социально-демографические</b>			
<b>возраст</b>			
<i>до 25 лет</i>			1
<i>25-40 лет</i>		1	
<i>40-55 лет</i>	1	1	
<i>55+</i>	1		
<b>доход</b>			
<i>низкий</i>	1	1	
<i>средний</i>	1	1	
<i>высокий</i>			1
<b>род занятий</b>			
<i>собственники бизнеса</i>			1
<i>руководители среднего звена</i>		1	
<i>офисные сотрудники младшего звена</i>	1	1	
<i>пенсионеры</i>	1		
<i>студенты</i>			1
<i>домохозяйки</i>	1	1	

### Шаг третий: Опишите потребителей ключевых игроков рынка

По этим же критериям сегментации опишите следующих потребителей конкурентов (важно: при описании групп старайтесь описать наиболее характерных представителей каждой группы, это упростит процесс сегментирования. Если конкурентов в каждой группе несколько, то лучше описать потребителей каждого по отдельности):

потребителей основного конкурента, чьи товары стоят дешевле Ваших

потребителей основного конкурента, чьи товары стоят на одном уровне с Вашими

потребителей основного конкурента, чьи товары стоят дороже Ваших

Описание покупателей разных ценовых сегментов и разных игроков поможет в поиске ключевых отличий в уже устоявшихся и сформировавшихся моделях потребления. А значит поможет найти правильные критерии сегментирования.

Критерии сегментирования	Конкуренты с низкой ценой	Конкуренты с равной ценой	Конкуренты с высокой ценой
<b>социально-демографические</b>			
<b>возраст</b>			
<i>до 25 лет</i>		1	1
<i>25-40 лет</i>		1	1
<i>40-55 лет</i>		1	
<i>55+</i>	1	1	
<b>доход</b>			
<i>низкий</i>	1		
<i>средний</i>		1	
<i>высокий</i>			1
<b>род занятий</b>			
<i>собственники бизнеса</i>		1	1
<i>руководители среднего звена</i>		1	1
<i>офисные сотрудники младшего звена</i>		1	
<i>пенсионеры</i>	1		
<i>студенты</i>			1
<i>домохозяйки</i>			1

### Шаг четвертый: Анализ различий и определение финальных критериев сегментирования

Самый важный шаг в процессе сегментации рынка. Не жалейте времени на подробный анализ.

Внимательно проанализируйте таблицу и выделите те критерии сегментирования, по которым клиенты всех групп явно отличаются между собой. Из выделенного списка определите важные параметры, которые наилучшим способом описывают причину покупки, причину переключения

и причину отказа от товара. Таких важных параметров у вас должно получиться не более 3. Выявленные критерии и будут являться основой для сегментирования. Остальные критерии будут являться описательными характеристиками сегмента.

Совет: обратите внимание на различия в поведенческих и психографических критериях. Именно данные критерии лучше всего подходят для основных критериев сегментирования. Социально-демографические и географические факторы в большинстве случаев являются описательными характеристиками аудитории и нужны для подробного описания аудитории сегмента и в последствии помогают спланировать таргетинг в рекламных кампаниях.

**Шаг пятый:** Определение и описание сегментов

На основе выбранных критериев сегментации разделите потребителей на сегменты.

Критерии сегментирования		Критерий 2		
		Вар 1	Вар 2	Вар 3
Критерий 1	Вар 1	Описание сегмента 1	Описание сегмента 4	Описание сегмента 6
	Вар 2	Описание сегмента 2	Описание сегмента 5	Описание сегмента 7
	Вар 3	Описание сегмента 3	Описание сегмента 6	Описание сегмента 8

Проверьте себя: Разные сегменты потребителей должны требовать различных характеристик товара, разный уровень сервиса, по-разному воспринимать качество одного и того же продукта, иметь различные привычки поведения и покупать различный набор торговых марок. Дайте название каждому сегменту и максимально подробно опишите каждый сегмент по следующим критериям:

социально-демографические характеристики сегмента: пол, возраст, доход, образование, профессиональная квалификация, семейное положение и количество детей

географические характеристики: регион проживания, тип населенного пункта и размер населенного пункта

поведенческие характеристики: частота покупки и пользования товаром, кол-во покупаемых брендов, место покупки, свойства, которые ценят в товаре, отношение к товару компании

психографические характеристики: ценности и жизненная позиция, образ жизни и мотивация покупки

Критерии сегментирования		Эффективность от использования	
		Могут оценить эффект	Не могут оценить эффект
Известность марки	важна	"Вовлеченные консерваторы"	"Не вовлеченные консерваторы"
	не важна	"Вовлеченные новаторы"	"Не вовлеченные новаторы"

С примером описания покупателей каждого сегмента можно ознакомиться в методике описания целевой аудитории рынка.

Шаг шестой: Оценка размера и потенциала сегментов

После того, как Вы разбили рынок на сегменты и описали их, необходимо оценить привлекательность сегмента для Вашей компании. Для этого решите три задачи:

1. Определите текущий размер (емкость) каждого сегмента
2. Оцените потенциал и перспективы развития каждого сегмента
3. Оцените конкурентоспособность и возможности роста товара компании в сегменте

**Шаг седьмой:** Выбор целевых сегментов рынка

Завершающий этап процесса сегментации рынка, на котором вы должны выбрать одну из 5 основных стратегий целевого маркетинга. Читайте о них подробнее в статье Понятие целевого сегментирования в маркетинге<sup>2</sup>.

**Задание:**

Используя представленную методику проведите сегментацию потребителей/рынка для строительства нового отеля. Выберите самостоятельно регион и метод расположения отеля.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 4. Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Сущность и функции цены как экономической категории. Методы ценообразования, ориентированные на издержки (затратные методы ценообразования). Методы ценообразования, ориентированные на спрос. Методы ценообразования, ориентированные на конкурентов. Методы, основывающиеся на воспринимаемой ценности товара. Параметрические методы ценообразования. Комбинированные методы ценообразования.

Выбор модели формирования цены на продукт. Калькуляция себестоимости продукта, определение маржи. Определение цены на отдельные услуги, на комплексное обслуживание, цены одного туродня, цены тура. Разработка политики дифференциации цен (по форме обслуживания, сезонам, дестинациям, качеству, количеству услуг). Разработка системы скидок и надбавок. Исследование цен конкурентов.

### **Тема 4.1. Методы ценообразования**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

*Сущность и функции цены как экономической категории. Методы ценообразования, ориентированные на издержки (затратные методы ценообразования). Методы ценообразования, ориентированные на спрос. Методы ценообразования, ориентированные на конкурентов. Методы, основывающиеся на воспринимаемой ценности товара. Параметрические методы ценообразования. Комбинированные методы ценообразования.*

### **Тема 4.2. Ценовая стратегия**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

***Выбор модели формирования цены на продукт. Калькуляция себестоимости продукта, определение маржи. Определение цены на отдельные услуги, на комплексное обслуживание, цены одного туродня, цены тура. Разработка политики дифференциации цен (по форме обслуживания, сезонам, дестинациям, качеству, количеству услуг). Разработка системы скидок и надбавок. Исследование цен конкурентов.***

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия:** Методы ценообразования

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

---

<sup>2</sup> <http://powerbranding.ru/segmentirovanie/potrebitelskii-rynok/>

### **Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Вы только что приняты на работу менеджером туристской фирмы. Директор попросил вас рассмотреть цены на предлагаемые фирмой продукты и определить, нуждаются ли они в изменении.

#### **Вопрос и задание:**

Как бы вы решили эту задачу?

Ответ аргументируйте с теоретических позиций.

Приведите практические примеры.

**Задача 2.** Проведите исследование цен на аналогичные турпродукты, предлагаемые турфирмами (воспользуйтесь рекламными материалами в прессе).

Вопросы и задания:

Сделайте анализ и выявите, существует ли система формирования цен в разных туристских предприятиях. Как вы считаете, какой из методов ценообразования они используют?<sup>3</sup>

**Тема практического занятия:** Ценовая стратегия

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

### **Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Туристская фирма «Триумф» проводила в жизнь агрессивную стратегию низких цен и завоевала значительную долю рынка, но попала сразу в три «капкана»:

- 1) низкого качества;
- 2) недолговечности доли рынка;
- 3) мелкого кармана.

#### **Вопросы и задания:**

1. Можете ли вы объяснить, что представляют собой эти три «кап-кана»?
2. В каких условиях оказывается эффективной стратегия цен проникновения на рынок.
3. Дайте сравнительную характеристику стратегий «снятия сливок» и цен проникновения на рынок.
4. Приведите примеры эффективного использования стратегии престижных цен в практике работы отечественных туристских предприятий. Убедитесь сами и докажите, что вы привели хорошие примеры.

**Задача 2.** На процесс ценообразования в сфере туризма оказывает влияние ряд особенностей.

#### **Задание:**

Приведите примеры применения этих особенностей в практике работы отечественных турфирм<sup>4</sup>.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений. Виды, функции каналов сбыта. Вертикальные (договорные) маркетинговые системы сбыта.

Выбор типа сбытовой политики, каналов сбыта. Определение возможных посредников: туроператоров, турагентов (требования к их специализации, территориальному размещению).

Моделирование взаимоотношений с партнерами. Проработка основных условий соглашения. Выбор способов поддержки и стимулирования деятельности партнеров.

---

3 <https://vbrgу.рф/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

4 <https://vbrgу.рф/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

## **Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии впечатлений**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

*Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений. Виды, функции каналов сбыта. Вертикальные (договорные) маркетинговые системы сбыта.*

## **5.2. Разработка сбытовой политики**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

*Выбор типа сбытовой политики, каналов сбыта. Определение возможных посредников: туроператоров, турагентов (требования к их специализации, территориальному размещению).*

*Моделирование взаимоотношений с партнерами. Проработка основных условий соглашения. Выбор способов поддержки и стимулирования деятельности партнеров.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

**Тема практического занятия:** Сбытовая система предприятий индустрии впечатлений

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

**Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Туристская компания «Миг-вояж» является классическим туроператором. Среди направлений, предлагаемых компанией, Египет (отдых, экскурсионные туры, любые индивидуальные программы), Италия (отдых на курортах Римини и Чезенатико, классическая и экскурсионные программы), Греция.

«Режим наибольшего благоприятствования для агентств» — вот принцип, которого строго придерживается компания в своей работе. Все турагенты после заключения договора о сотрудничестве ставятся получателями факс-бюллетеней, в которых, помимо прайс-листов, содержатся оперативные сведения о курортах (вплоть до температуры воздуха и воды), информация о наличии мест на ближайшие заезды, изменения консульских требований и т.д. То, от чего приходят в восторг региональные партнеры, — это принцип «обратного звонка», который компания «Миг-вояж» стала использовать в международных телефонных разговорах. Турагенту достаточно позвонить в компанию, представиться, назвать номер телефона и сказать: «Обратный звонок, пожалуйста». И менеджеры компании сами перезвонят агенту, так что дальнейшее общение по международной линии будет происходить за счет туроператора.

**Вопросы и задания**

1. Охарактеризуйте канал сбыта, используемый компанией «Миг-вояж». В чем его достоинства и недостатки?
2. Какие еще каналы сбыта туристского продукта вы знаете? Дайте им характеристику.
3. Какими критериями вы бы руководствовались при выборе турагента?
4. В чем заключаются особенности работы компании «Миг-вояж» с турагентами? Какие еще приемы установления взаимоотношений с турагентами вам известны?

**Задача 2.** Каким образом научно-технический прогресс изменит каналы сбыта услуг в сфере туристского бизнеса? Дайте развернутый ответ.

**Задача 3.** В чем состоят главные различия между каналами сбыта компании, производящей товары в материальной форме, и фирмы, занимающейся туристским бизнесом?<sup>5</sup>

**Тема практического занятия:** Разработка сбытовой политики

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание:** «Продвижение бизнес-отеля».

**Цель кейса** – формирование профессиональных знаний и управленческих компетенций бакалавров по разработке комплекса маркетинговых мероприятий по позиционированию,

---

<sup>5</sup> <https://vvyg.pf/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

развитию и продвижению бизнес-отеля в г. Москва.

В кейсе представлены основное содержание, аннотация, кейс-ситуация, вопросы для обсуждения, список рекомендуемой литературы.

### **ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ**

Бизнес корпус отеля Crowne Plaza Moscow WTC был построен в 1980 г, но полная реновация всех его номеров завершилась в 2018 г. Благодаря этому здание объединяет историческую и архитектурную значимость с современным комфортом, предлагая всё необходимое для плодотворной работы и полноценного отдыха, в сочетании с полным спектром услуг бизнес-отеля 5\*. Премиальный Клубный корпус был построен в 2011 году с учетом всех современных решений в планировке и дизайне пространств. Высокие потолки, панорамное остекление, увеличенная площадь номеров и авторская итальянская мебель служат отличной оправой для предоставляемого гостям сервиса высочайшего уровня.

### **Услуги:**

Для всех гостей Бизнес корпуса предоставляется:

- Высокоскоростной беспроводной Wi-Fi без оплаты;
- Бесплатная парковка;
- Услуги хранения багажа и консьерж-сервис;;
- Круглосуточное ресторанное обслуживание в номерах;
- Доступ в фитнес-зал.

В дополнение к остальным услугам отеля, для гостей Клубного корпуса предоставляется:

- Доступ в Клубный Лаунж с включенным завтраком и ужином;
- Высокоскоростной беспроводной Wi-Fi без оплаты;
- Отдельная стойка для быстрой регистрации и индивидуального подхода к гостям;
- Бесплатная парковка;
- Доступ в фитнес-центр WTC Fitness с бассейном, сауной, джакузи, хаммамом и ультрасовременными тренажерами;

### **Местоположение:**

Отель является неотъемлемой частью Центра международной торговли Москвы (ЦМТ) – одного из крупнейших многопрофильных бизнес-комплексов России.

До Crowne Plaza легко добраться на автомобиле со стороны Третьего Транспортного Кольца или улицы Новый Арбат. В непосредственной близости находится сердце бизнес-жизни столицы - Москва-Сити. До ближайших станций метро – «Улица 1905 года», «Деловой центр» или «Выставочная» - можно немного прогуляться пешком или воспользоваться регулярными маршрутами общественного транспорта.

Также отель является частью Центра международной торговли и находится на Краснопресненской набережной, всего в 10 минутах ходьбы по живописной набережной от Экспоцентра. В дни выставок между гостиницей и территорией Экспоцентра курсирует бесплатный шаттл.

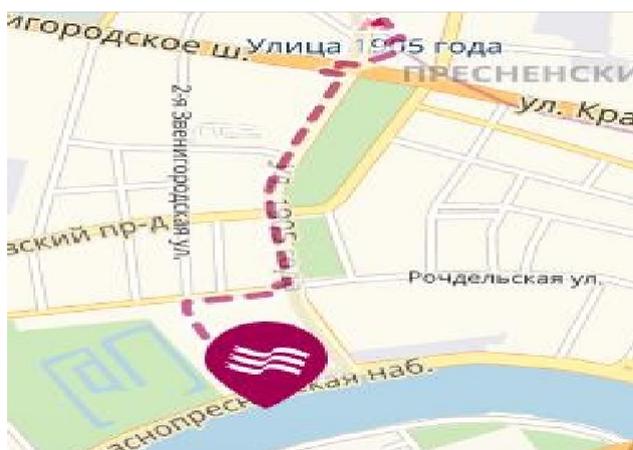


Рис.1 Месторасположение отеля.

**Номерной фонд:**

В отеле 724 элегантных номера, в том числе 149 клубных комнат повышенной комфортности с роскошными панорамными видами на город.

Таблица 1. Номерной фонд.

Тип номера		Цена за одну ночь, RUB
Стандарт	Бизнес Номер	8 730
	Номер Делюкс	10 476
Suite	Номер Люкс Для Некурящих С Большой Кроватью	19 206
	Роскошный Клубный Студио Для Некурящих С Большой Кроватью	19 206
	Luxurious Presidential Suite Nonsmoking	242 500
2 кровати	Бизнес Номер Для Некурящих С 2 Кроватями	8 730
1 кровать	Бизнес Номер Для Некурящих С 1 Большой Кроватью	8 730
	Клубный Номер Для Некурящих С Большой Кроватью	10 476

**IHG Rewards Club:**

В 2018 году сеть отелей Crowne Plaza включили в единую всемирную программу

лояльности IHG Rewards Club.

**Pets Friendly:**

Размещение гостей с домашними животными разрешено при наличии ветеринарных документов установленного образца (справка от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках). Стандартный депозит за размещение питомца составляет 10 000 руб.

Динамика численности и производительности труда:

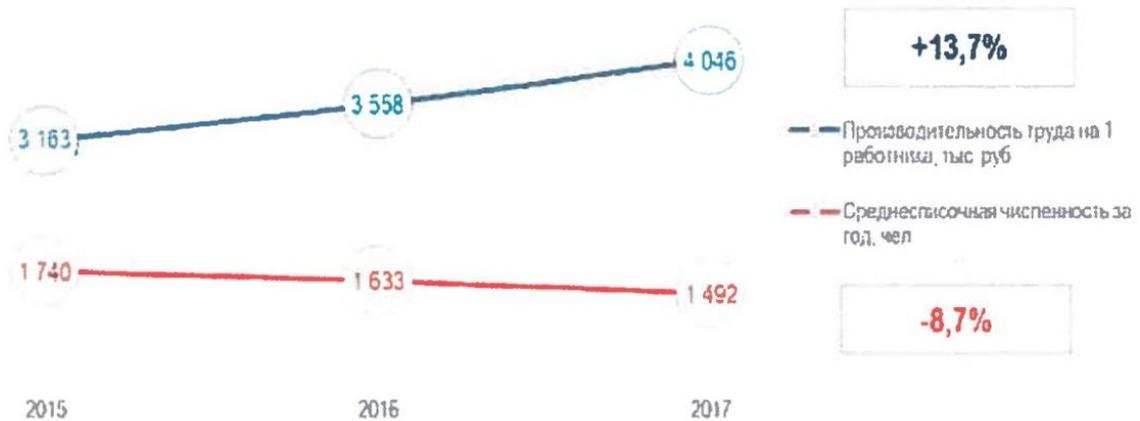
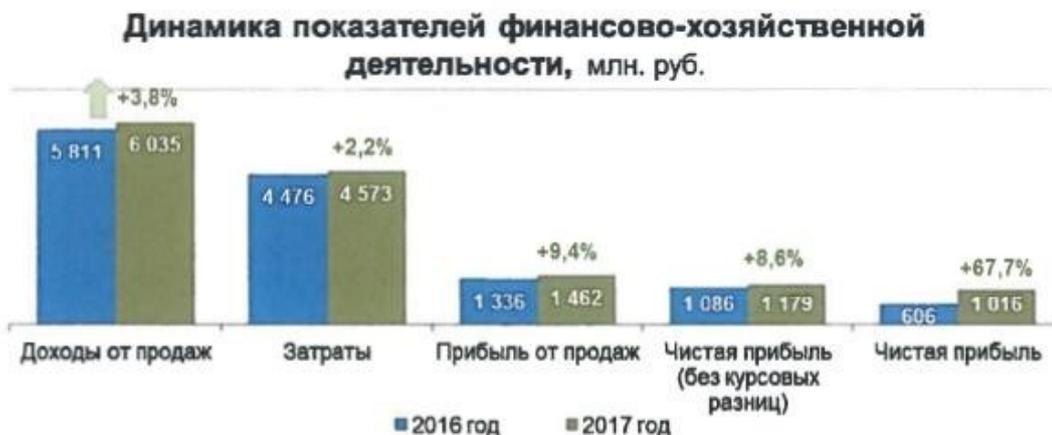


Рис. 2. Численность и производительность труда.

Рис. 3. Категории работников.

На рисунках 2 и 3 видно, что хоть численность работников Crowne Plaza Moscow WTC и снижается, по словам самого отеля, их производительность растет. Средний возраст работников составляет 46 лет, среди них 48% женщины 52% мужчин. Руководители занимают от общего числа сотрудников 11 %, специалисты- 40% и рабочие -49%, что характеризует гармоничное соотношение между категориями сотрудников.

**Финансовые показатели:**



**Анализ факторов и условий, влияющих на деятельность отеля:**

2018-й год был рекордным по росту, что связано с проведением Чемпионата мира по футболу. Однако турпоток будет расти и в 2019 году и предположительно составит 27,6 миллионов человек.

Вместе с тем, большинство предпринимателей зачастую отмечает пониженный уровень клиентского спроса. Результатом низкого потребления становится резкое сокращение расходов на содержание гостиниц и, как следствие, ухудшение качества обслуживания. На сайте booking.com можно увидеть очень большое количество плохих отзывов, связанных с непрофессиональным отношением со стороны персонала отеля. Самые частые замечания получают охранники и работники ресепшена.

Также поступает много жалоб на грязь, некачественные и старые полотенца и постельное белье, а также непродуманную систему вентиляции: окна в номерах не открываются, а зимой происходит подача только теплого воздуха.

В 2018 году в Crowne Plaza проводился косметический ремонт, однако был выполнен некачественно и направлен не на те вещи, которые не нравились гостям.

За 2018 год в Москве открылось несколько новых отелей, некоторые из них окажут непосредственное влияние на Crowne Plaza Moscow World Trade Centre и существующий «портфель клиентов», а именно: 379 номеров гостиницы «Рэдиссон Блю Олимпийский», 228 номеров гостиницы «Pentahotel Арбат». Проблемой является агрессивная маркетинговая и ценовая политика конкурентов. Новые игроки рынка зачастую применяют ценовой демпинг.

Отель слабо представлен в социальных сетях.

#### **Вопросы и задания для обсуждения:**

1. Опишите сильные и слабые стороны данного гостиничного комплекса.
2. Какие дополнительные мероприятия можно проводить в гостиничном комплексе.
3. Как расширить сферу предоставляемых услуг.
4. Как повысить осведомленность потребителя о существовании комплекса и повысить узнаваемость бренда.
5. Предложить комплекс мероприятий по продвижению.
6. Проанализировать ценовую политику гостиничного комплекса, выявить сильные и слабые стороны.
7. Оцените логотип и слоган отеля, опишите преимущества и недостатки.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

### **РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Понятие маркетинговых коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики в индустрии впечатлений, в том числе реклама, связи с общественностью, пропаганда, фирменный стиль. Функции рекламной кампании. Задачи, виды и средства рекламы, применяемые в индустрии впечатлений. Функции, задачи, инструменты и методы PR. Интернет-технологии продвижения. Компоненты фирменного стиля гостиничного предприятия. Основы проектирования сайта гостиничного предприятия. Реклама в индустрии впечатлений — роль, значение и виды.

Изучение и анализ образцов рекламной продукции турфирм и конкретных турпродуктов.

Формулирование конкретных целей, выбор направлений коммуникации. Определение способов продвижения своего продукта и их соотношения в promotion-mix. Выбор носителей рекламы. Предложение рекламных аргументов для воздействия на целевые аудитории. Разработка базового рекламного обращения, рекламного слогана.

Решение о способах стимулирования потенциальных клиентов, розничных агентств. Разработка рекомендаций по связям с общественностью: основные средства и мероприятия. Обеспечение системы обратной связи и укрепления лояльности потребителей. Разработка

графика выхода обращений. Координация различных элементов продвижения по времени. Рекламная кампания предприятия индустрии впечатлений.

### **Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций**

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие маркетинговых коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики в индустрии впечатлений, в том числе реклама, связи с общественностью, пропаганда, фирменный стиль. Функции рекламной кампании. Задачи, виды и средства рекламы, применяемые в индустрии впечатлений. Функции, задачи, инструменты и методы PR. Интернет-технологии продвижения. Компоненты фирменного стиля гостиничного предприятия. Основы проектирования сайта гостиничного предприятия. Реклама в индустрии впечатлений — роль, значение и виды.

### **Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии**

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Изучение и анализ образцов рекламной продукции турфирм и конкретных турпродуктов. Формулирование конкретных целей, выбор направлений коммуникации. Определение способов продвижения своего продукта и их соотношения в promotion-mix. Выбор носителей рекламы. Предложение рекламных аргументов для воздействия на целевые аудитории. Разработка базового рекламного обращения, рекламного слогана.

Решение о способах стимулирования потенциальных клиентов, розничных агентств. Разработка рекомендаций по связям с общественностью: основные средства и мероприятия. Обеспечение системы обратной связи и укрепления лояльности потребителей. Разработка графика выхода обращений. Координация различных элементов продвижения по времени. Рекламная кампания предприятия индустрии впечатлений.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия:** Инструменты маркетинговых коммуникаций

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

**Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Во всем мире все большей популярностью пользуется сельский «зеленый» туризм, или агротуризм. Только в Германии бюджет получает ежегодно около 1 млрд марок в качестве отчислений от сельского «зеленого» туризма. Моду на этот вид туризма подтверждают и опросы общественного мнения. Для граждан СНГ этот вид туризма – совершенно новый и необычный. Он представляет собой активный отдых на природе, в сельской местности, с проживанием в отдельных коттеджах или в домах местных жителей. В Латвии государственный департамент туризма призвал крестьян развивать подобный туризм, а среди горожан принялся рекламировать этот вид отдыха. Воодушевленные призывом жители местности бросились приводить в порядок дома и хутора к приему гостей, а частные турфирмы выпустили несколько каталогов, объединяющих данные об этом виде туризма. Например, в каталоге фирмы «Апзо» – более 50 фотографий крестьянских домов, и перечень пяти услуг, которые будут оказаны в этих домах туристам. Уже три года все большее число турфирм к началу летнего сезона выпускает справочники. Один из последних называется «Сельский отдых в Латвии» фирмы «А». В этом каталоге — подробный иллюстрированный рассказ о 44 латвийских домах, хуторах и фермах в лесу, на берегу озера или моря. Хозяйева щедры на выдумку в описании услуг: деревенская банька, дегустация домашнего пивка, катание на лошадях, ловля больших карасей в «фамильном» пруду. Рыбацкий хутор предлагает ночную рыбалку сетями в море, а семья мельника приглашает отдыхать на экзотической старинной скрипучей мельнице, стоящей у заросшего лилиями озера. Кого-то привлечет «ежедневно – парное молоко и деревенский хлеб с медом», а кого-то – «приятные вечера с щами в домашнем кругу под настоящий граммофон». В Европе, особенно в Германии, Австрии, странах Скандинавии, фермерский туризм популярен уже более четверти века. Но поклонникам этого вида отдыха в цивилизованной Европе тесно, не хватает первозданности природы, нет чувства уединенности. Поэтому и устремляют свой взор

европейцы на страны вроде Латвии. И на нас бы обратили внимание. Только мы и сами в деревне не отдыхаем, и иностранцев не приглашаем. А они, помешанные на экологическом туризме, ринулись бы в районы, незатронутые, естественно, Чернобылем. В Латвии поток иностранных туристов уже такой, что хозяева хуторов учат английский. А в целом в Европе, по данным Европейского института туризма, половина всех туристов готовы платить на 20% больше за то, чтобы проводить отпуск в экологически чистой окружающей среде. Как нельзя более отвечают этому требованию многие места Беларуси.

### **Вопросы и задания**

1. Оцените перспективы развития агротуризма в республике.
2. Предложите турпродукт, наиболее привлекательный, на ваш взгляд, для жителей крупных городов республики.
3. Предположим, что ваше туристское предприятие решило внедрить разработанный вами турпродукт. Для этого необходима соответствующая коммуникационная стратегия. Ваши предложения по ее разработке?

**Задача 2.** Основные элементы маркетинговых коммуникаций отличаются друг от друга по возможностям достижения эффективности, степени привлечения внимания и другим важным аспектам.

### **Задание:**

Дайте характеристику каждого элемента маркетинговых коммуникаций с учетом их достоинств и недостатков<sup>6</sup>.

**Тема практического занятия:** Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии

**Форма практического задания:** решение кейс-задания

**Кейс-задание:** Разработка рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»:

Постановка целей рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»:

- 1.увеличение загрузки в межсезонье;
- 2.повышение имиджа отеля.

Определение задач рекламной кампании:

- 1.стимулирование турагентств в межсезонье по загрузке отеля;
- 2.увеличение дохода за счёт реализации услуг местной аудитории;
- 3.реализация программ по развитию туризма (семинары, форумы, конференции);

Целевые группы воздействия:

дипломатические представительства и международные организации;

1. представительства и филиалы иногородних банков, промышленные предприятия, имеющие связи с зарубежьем и другими регионами, филиалы и представительства иногородних и зарубежных компаний; иностранные и российские туристы; выставочные компании и консалтинговые фирмы;

2. научные институты;

3. местная аудитория.

Задачи рекламной кампании для покупателей в лице крупных фирм, участвующих в больших деловых мероприятиях (форумы, конгрессы, деловые встречи на высшем уровне):

- стимулирование продаж;
- повышение имиджа отеля как идеального места для делового туризма;
- разработка элементов фирменной символики для определённых групп: майки, папки, ручки, кепки и т.п.

Задачи рекламной кампании для российских и иностранных туристов:

- привлечь внимание к отелю через наружные средства рекламы;
- возможность воспользоваться услугами бара, кафе, проживания в номерах (уик-энды) и

---

<sup>6</sup> <https://vbgv.pф/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

ресторана.

Составьте бюджет рекламной компании в таблице 1.

Таблица 1

**Бюджет рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»**

№п/п	Статьи затрат на рекламоносители	Сроки исполнения	Стоимость, в тыс.руб.
1.	Выставки	Январь, февраль, март, сентябрь, октябрь	
2.	Рекламе в прессе	В течение года	
3.	Реклама на радио	По отдельному плану	
4.	Директ-мейл	В течение года	
5.	Полиграфия, сувениры	В течение года	
6.	Наружная реклама	К сезону	
7.	Размещение рекламы на известных Интернет-порталах	В течении года	
8.	Презентации, фестивали и другие крупные мероприятия PR	По календарному плану	
Итого:			

Конъюнктура рынка в 20\_\_ году была очень благоприятной. Это создало стабильную среду для эффективного воздействия рекламных мероприятий. Отдача от рекламы также наблюдалась. При росте стоимостных показателей сбыта дополнительные вложения в рекламу оправданы и доходны.

Участие курортного комплекса «Гамма» в международной выставке МПТ-2015 и на сочинской выставке «Курорты и туризм-2015» способствовало эффективному продвижению торговой марки отеля и предоставляемых услуг, а также повысить уровень его привлекательности и создать тем самым необходимый избыток спроса на турпакеты. Практика показывает, что наибольшая эффективность продвижения и продаж турпакетов достигается при участии в составе консолидированного стенда региона на крупнейшей туристской бирже России - МПТ.

Результаты от участия в выставке «Курорты и туризм» в январе 2015 года также положительно сказались на продвижении отеля.

На выставках есть реальная возможность пустить в ход весь арсенал рекламных средств, начиная от рекламно-информационных листовок и заканчивая рассказом об отеле из первых уст от генерального директора в рамках семинаров, пресс-конференций и интервью СМИ, проводимых во время работы выставок.

Цель печатных СМИ - имиджевое воздействие на туроператоров, турагентов. Реклама в прессе включает такие издания как газеты, журналы, справочники, каталоги. При выборе конкретного издания учитывается:

- 1) тираж;
- 2) периодичность;
- 3) специализация издания;
- 4) характер рекламы.

Необходимо выбрать популярные, хорошо «раскрученные» издания. Для ежемесячных изданий эффективность рекламы высока при её размещении в каждом номере. При этом следует чередовать имиджевую рекламу с рекламой тех или иных услуг.

Так, в специализированных изданиях, адресованных профессионалам турбизнеса и отдыхающим - «Турифо», «Вояж», «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Туристский бизнес», «Туризм и отдых» - рекламу следует приурочивать к началу сезона - май и в середине сезона для поддержания имиджа (табл. 2).

№п/п	Название издания	Стоимость публикации	Количество выходов	Сумма, в рублях
Газеты				
1. Центральные				
1.	«Российская газета»		6	
2.	«Комсомольская правда»		6	
3.	«Туринфо»		25	
2. Московские				
4.	«Московский комсомолец»		2	
5.	«Коммерсант Дейли»		2	
3. Региональные				
6.	«Кубанская неделя»		10	
7.	«Вечерний Ростов»		10	
8.	«Деловой Петербург»		2	
4. Местные				
9.	«Черноморская здравница»		10	
Всего:				
Журналы				
10.	«Вояж»		1	
11.	«Туризм: практика, проблемы, перспективы»		1	
12.	«Туристский бизнес»		2	
13.	«Business Travel»		4	
14.	«Отель»		1	
Всего:				
Справочники, каталоги				
15.	«Курорты России»		1	
16.	«Отдых на Кубани»		1	
17.	«Российский туризм»		1	
Всего:				
Итого:				

Накануне сезона необходимо дать публикацию в местной прессе. Это может быть серия репортажей о готовности отеля к сезону, о новых программах отдыха для гостей, о работе отеля по повышению качества обслуживания. С целью привлечения деловых туристов подготовить статью о наличии конгресс-услуг в отеле, возможности организации деловых встреч.

Реклама на радио. Этот вид рекламы воздействует на широкую аудиторию и является эффективным способом по продвижению услуг отеля и его имиджа в целом. Радиореклама обладает такими преимуществами как широта охвата, избирательность, относительно недорогой вид рекламоносителя. Рекламный радиоролик для госткурортного комплекса «Гамма» можно проводить на различных радиостанциях как местных и региональных, так и популярных российских радиостанциях. Для «Гаммы» возможна реклама на радиостанции «Русское радио». Расходы на прокат радиороликов на радиостанции приведены в табл. 3.

**Таблица 3**

**Расходы на прокат рекламы на радиостанции «Русское радио»**

№п/п	График выходов, месяц	Хроном.	Стоимость 1 выхода	Кол-во выходов	Стоимость, руб.
------	-----------------------	---------	--------------------	----------------	-----------------

1.	Октябрь,	30			
2.	Ноябрь,	30			
3.	Декабрь,	30			
4.	Январь,	15			
5.	Февраль,	15			
6.	Май,	30			
Итого:					

В октябре, ноябре интенсивная реклама межсезонья. Количество выходов рекламного спота 3 раза в день (9 : 00; 10 : 00; 19 : 00). Стоимость изготовления 900 рублей.

Директ мейл. Прямая почтовая рассылка («direct mail»), распространение информационно-рекламных материалов на выставках - традиционно зарекомендовали себя как один из эффективных видов рекламы в индустрии впечатлений. Успех их состоит в рассылке материалов и специально подобранным адресам заинтересованным лицам и потенциальным покупателям. Этот метод имеет одно очень существенное преимущество - относительно минимальные затраты.

Этот вид рекламы используют для рассылки информации о различных предложениях в период межсезонья. Данный способ особенно привлекателен, так как постоянным и корпоративным клиентам, бизнес- туристам очень удобно узнавать о новинках в отеле именно через direct mail. Рассылки содержат предложения, оформленные на фирменном бланке, отправленные по интернету.

Печатная продукция. Один из наиболее существенных и важных средств рекламы при рекламе различных услуг является рекламная полиграфия. Полиграфия незаменима как один из видов наглядной агитации, сочетает в себе краткость и информативность, является одним из средств для проведения ряда рекламных акций.

Известно, что полиграфия необязательна для эффективной рекламы товаров, но крайне необходима при продвижении услуг. Принципиально важным здесь является присутствие единого фирменного стиля отеля и цветового решения. Тираж должен быть значительным для удовлетворения двухгодичных потребностей отелей. Более короткий срок (тираж) невыгоден, более длительный может потребовать досрочного внесения в проспект произошедших за это время изменений.

Годовая потребность в полиграфической продукции определяется частотой участия в выставках, размерами агентской сети отеля. Для «Гаммы» оптимальной партией буклетов, удовлетворяющей потребности в работе на 2 года - 1000 экземпляров. Изменяющаяся информация будет содержаться на специальном вкладыше и обновляться по мере необходимости (табл. 4).

**Таблица 4**

**Виды рекламной полиграфии**

№п/п	Наименование	Количество,тыс. Шт.	Стоимость,тыс.руб.
1.	Буклет	2	29,0
2.	Проспект	1	15,0
3.	Карманные календари	1	11,6
4.	Фирменный бланк	2	20,0
5.	Ручки с фирменной символикой	0,25	5,0
6.	Визитные карточки	0,7	1,4
7.	Фирменные конверты	2	8,0
8.	Визитка отеля	0,5	1,0
9.	Фирменные папки	1,5	15,0
10.	Специальные вкладыши	1	1,0

11.	Рекламный листок	2	24,0
Итого			131,0

Наружная реклама. Курортного комплекс «Гамма» размещает свою рекламу в аэропорту г. Краснодара, на железнодорожном вокзале Туапсе. Необходимо усилить воздействие рекламы, поместив информацию об отеле на указателях развилки дорог по пути следования к самому отелю и в центре города Туапсе. Стоимость такого указателя размером 1\*0,5 м около 4350 рублей. Сроки представлены в табл. 5.

**Таблица 5**

**Рекламная кампания курортного комплекса «Гамма» на 2016-2017 гг.**

Этап проведения рекламной кампании	Сроки	Основные мероприятия	Виды рекламы
I	Сентябрь- ноябрь 20__ г.	Участие в выставке «Отдых-20__», Москва, Продвижение услуг в межсезонье	Стимулирующая
II	Декабрь 20__ г.	Статьи в печатных изданиях	Убеждающая, имиджевая
III	Январь- февраль 20__ г.	Участие в выставках в Сочи и в Москве	Имиджевая
IV	Март 20__ г.	Участие в МПТ	Имиджевая
V	Апрель-июнь 20__ г.	Заключение договоров на сезон 20__ г.	Информационная

**Задание:**

1. Рассчитайте дополнительный доход от проведения рекламной кампании.
2. Рассчитайте прибыль от проведения рекламной кампании.
3. Рассчитайте рентабельность рекламной кампании.
4. Рассчитайте коэффициент возврата инвестиций EROI от проведения рекламной кампании.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
Модуль 1. (семестр 3)		

Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	15	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	15	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	15	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	45	
<b>Модуль 2. (семестр 4)</b>		
Раздел 4 . Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	12	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	12	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	10	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	34	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	79	

**Очно-заочной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	20	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	20	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	23	Самостоятельное изучение материала раздела

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	63	
<b>Модуль 2. (семестр 6)</b>		
Раздел 4 . Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	16	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	18	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	18	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	115	

***Заочной формы обучения***

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. курс 3 сессии 1-2</b>		
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	30	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	30	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	32	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	92	
<b>Модуль 2. курс 3 сессии 3-4</b>		
Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	30	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	30	Самостоятельное изучение материала раздела

Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	25	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	177	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. курс 3 сессии 1-2</b>		
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	30	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	30	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	32	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	92	
<b>Модуль 2. курс 3 сессии 3-4</b>		
Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	30	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	30	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	25	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	177	

## 3.2. Задания для самостоятельной работы

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы и задания.

1. Исторические аспекты маркетинга индустрии впечатлений.
2. Функции маркетинга индустрии впечатлений.
3. Комплекс маркетинга в сфере индустрии впечатлений.
4. Особенности маркетинга индустрии впечатлений в России
5. Исторические аспекты маркетинга индустрии впечатлений.
6. Функции маркетинга индустрии впечатлений.
7. Комплекс маркетинга в сфере индустрии впечатлений.
8. Особенности маркетинга индустрии впечатлений в России

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

#### Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535999> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536037> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537355> (дата обращения: 11.02.2024).

#### Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).

4. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537347> (дата обращения: 09.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

Вопросы и задания.

1. Маркетинговые исследования как составная и неотъемлемая часть маркетинга индустрии впечатлений.
2. Система маркетинговых исследований в сфере индустрии впечатлений.
3. Базисные направления, методические основы, правила и процедуры маркетинговых исследований в сфере индустрии впечатлений.
4. Маркетинговая информация индустрии впечатлений

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

### **Основная литература**

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535999> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536037> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537355> (дата обращения: 11.02.2024).

### **Дополнительная литература**

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).

4. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537347> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

Вопросы и задания.

1. Факторы, оказывающие влияние на туристические потребности.
2. Исследования социально-психологического портрета потребителя гостиничных услуг.
3. Особенности поведения современного российского потребителя.
4. Виды потребителей Потребительский рынок сферы гостиничных услуг.
5. Выделение социальных групп (сегментирование рынка).
6. Характеристика основных социальных групп в России.
7. Потребности и их структура в системе маркетинга.
8. Оценка уровня потребностей консументов.
9. Потребительские рынки и покупательское поведение потребителей.
10. Назовите этапы проведения сегментации рынка услуг и их основные особенности.
11. Определите основные критерии, по которым осуществляется сегментация рынка услуг.
12. На какие группы делятся потребители гостиничных и туристских услуг по типу поведения?
13. В чем проявляются особенности сегментации российского туристского рынка?
14. Что собой представляет стратегия недифференцируемого маркетинга при выборе рынка?
15. В чем заключается стратегия дифференцируемого маркетинга?
16. Каковы особенности стратегии целевого маркетинга?
17. Что собой представляет позиционирование туристского продукта на рынке?
18. Что такое дифференциация сегментов по физическим атрибутам и типу обслуживания?
19. Что такое дифференциация сегментов по персоналу и местонахождению?

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

#### **Основная литература**

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535999> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536037> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537355> (дата обращения: 11.02.2024).

## Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).
4. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537347> (дата обращения: 09.02.2024).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы и задания.

1. Особенности ценообразования в сфере индустрии впечатлений.
2. Особенности ценообразования в индустрии впечатлений.
3. Цена как показатель соотношения спроса и предложения.
4. Характеристика ценовых решений.
5. Стратегия ценовой и неценовой конкуренции.
6. Характеристика факторов, влияющих на решения о ценах.
7. Гибкость в стратегиях ценообразования.
8. Риски и их нейтрализация

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

#### Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535999> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536037> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537355> (дата обращения: 11.02.2024).

## Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).
4. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537347> (дата обращения: 09.02.2024).

## Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

Вопросы и задания.

1. Сущность и функции товародвижения и сбыта в индустрии впечатлений.
2. Каналы сбыта: виды, выбор, построение и управление.
3. Логистика.
4. Маркетинг закупок.
5. Маркетинг продаж.
6. Становление нового сбыта и торговли в России.

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

### Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535999> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536037> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537355> (дата обращения: 11.02.2024).

## Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
  2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
  3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).
- Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537347> (дата обращения: 09.02.2024).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

Вопросы и задания.

1. Современные коммуникационные технологии продвижения индустрии впечатлений.
2. Понятие и структура массовых коммуникаций.
3. Пропаганда.
4. PR-технологии.
5. Личные продажи.
6. Интернет-продажи.
7. Реклама – как социально- экономическая категория.
8. Цели, задачи и функции рекламы индустрии впечатлений.
9. Требования к рекламе.
10. Носители рекламы услуг индустрии впечатлений.
11. Реклама в периодической печати.
12. Рейтинг печатных изданий.
13. Выбор места, формы и цвета для рекламы в периодических СМИ.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.

#### Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535999> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536037> (дата обращения: 09.02.2024).

4. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537355> (дата обращения: 11.02.2024).

### **Дополнительная литература**

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).
4. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537347> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор

темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения, по сути, поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ, по сути, этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) являются зачет с оценкой и экзамен, которые проводятся в письменной форме.

### 4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### 4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок

16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга индустрии впечатлений.	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Маркетинг определяется как</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) государственное управление производством и торговлей;</li> <li>2) финансовый и экономический потенциал фирмы;</li> <li>3) деятельность, направленная на получение прибыли за счет удовлетворения потребности покупателя;</li> <li>4) вид человеческой деятельности, направленный на улучшение социально-экономической обстановки в обществе.</li> </ol> <p>2. В функции туристского маркетинга не входит</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определение ассортиментной политики предприятия;</li> <li>2) поиск резервов для снижения издержек обращения;</li> <li>3) формирование ценовой политики;</li> <li>4) организация системы товародвижения.</li> </ol> <p>3. Цель концепции социально-этического маркетинга — это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) удовлетворение разумных потребностей;</li> <li>2) защита окружающей среды;</li> <li>3) комплексный учет интересов потребителей, предприятия и общества в целом;</li> <li>4) улучшение условий производства.</li> </ol> <p>4. Туруслугам характерна следующая характеристика</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) непривязанность туристской услуги к определенному месту;</li> </ol>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>2) совпадение факта продажи туруслуги и ее потребления;</li> <li>3) способность к хранению;</li> <li>4) территориальная разобщенность потребителей и производителей туруслуги.</li> <li>5. Рынок туризма характеризуют следующие моменты <ul style="list-style-type: none"> <li>1) спрос на туруслуги неэластичен;</li> <li>2) комплексность туристского предложения;</li> <li>3) низкая фондоемкость туристической индустрии;</li> <li>4) незначительное количество посреднических звеньев.</li> </ul> </li> </ul>
2.	Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии впечатлений	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Внутренний маркетинг – это маркетинг <ul style="list-style-type: none"> <li>1) направленный на освоение нескольких сегментов рынка с разными продуктами;</li> <li>2) основанный на непрерывном совершенствовании продуктов и инструментов маркетинга;</li> <li>3) основанный на изменении отрицательного отношения потребителя к продукту;</li> <li>4) направленный на эффективное обучение и мотивацию труда сотрудников.</li> </ul> </li> <li>2. Необходимость внутреннего маркетинга обуславливается <ul style="list-style-type: none"> <li>1) негибкостью производства;</li> <li>2) упрощением технологии производства;</li> <li>3) снижением конкуренции на рынке туруслуг;</li> <li>4) неопределенностью внешней среды.</li> </ul> </li> <li>3. Принцип производственной культуры – это <ul style="list-style-type: none"> <li>1) усиление иерархических барьеров внутри персонала;</li> <li>2) явный контроль;</li> <li>3) ликвидация привилегий управленцев;</li> <li>4) незначительное делегирование полномочий.</li> </ul> </li> </ul>

				<p>4. К функциям руководителя службы маркетинга относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) контроль бухгалтерской отчетности службы маркетинга;</li> <li>2) установление цен на изготавливаемую продукцию;</li> <li>3) выбор целей и стратегий маркетинговой деятельности;</li> <li>4) решение производственных вопросов.</li> </ol> <p>5. Для стимулирования персонала используются такие меры материального поощрения, как</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проведение профессиональных конкурсов;</li> <li>2) предоставление бесплатных турпоездов;</li> <li>3) награждение грамотами;</li> <li>4) объявление благодарности;</li> </ol>
3.	Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии впечатлений	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Сбор данных, их обработка, отчет о результатах – это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) маркетинговое исследование;</li> <li>2) информационный поток;</li> <li>3) маркетинговые информационные системы;</li> <li>4) прогнозирование.</li> </ol> <p>2. Целью функционирования МИС является</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обеспечение полной и качественной информации о потребителе;</li> <li>2) предоставление маркетинговой информации для принятия управленческих решений;</li> <li>3) разработка решений по продвижению товара;</li> <li>4) сбор информации о каналах сбыта.</li> </ol> <p>3. В систему вторичной информации входит такой прием, как</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организация презентации;</li> <li>2) полученных данных с предварительно созданной ситуацией;</li> <li>3) наблюдение за поведением покупателей в магазине</li> <li>4) исследование статистической информации.</li> </ol>

				<p>4. Начальным этапом маркетинговых исследований является</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) сбор информации;</li> <li>2) отбор источников информации;</li> <li>3) анализ собранной информации;</li> <li>4) предоставление полученных результатов.</li> </ol> <p>5. Периодические опросы специально выделяемых групп лиц, называются исследованиями</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) полевыми;</li> <li>2) кабинетными;</li> <li>3) панельными;</li> <li>4) групповыми.</li> </ol>
4	Раздел 4 . Ценовая политика предприятий индустрии впечатлений	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стратегия средних цен может быть представлена в виде стратегии <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проникновения на рынок;</li> <li>2) нейтрального ценообразования;</li> <li>3) следования за лидером;</li> <li>4) преимущественной цены.</li> </ol> </li> <li>2. Стратегия высоких цен может быть представлена в виде стратегии <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проникновения на рынок;</li> <li>2) премиального ценообразования;</li> <li>3) следования за лидером;</li> <li>4) справедливого ценообразования.</li> </ol> </li> <li>3. Наиболее низкий уровень цен, когда фирма ориентирована на достижение цели <ol style="list-style-type: none"> <li>1) максимизация текущей прибыли;</li> <li>2) удержание позиций на рынке;</li> <li>3) лидерство в качестве продуктов;</li> <li>4) лидерство на рынке.</li> </ol> </li> </ol>

				<p>4. Последним этапом в разработке ценовой политики является</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выбор метода ценообразования;</li> <li>2) определение ценовой стратегии предприятия;</li> <li>3) выявление внешних факторов, влияющих на цены;</li> <li>4) постановка ценообразования.</li> </ol> <p>5. К задачам ценообразования в туротрасли не относится</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обеспечение лидерства по показателям качества;</li> <li>2) обеспечение лидерства по доли рынка;</li> <li>3) сохранение выживаемости;</li> <li>4) снижение издержек.</li> </ol>
5	Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии впечатлений	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Канал распределения — это <ol style="list-style-type: none"> <li>1) способ распространения рекламы;</li> <li>2) совокупность фирм или лиц, способствующих перемещению товара к потребителю;</li> <li>3) способ транспортировки товара;</li> <li>4) совокупность фирм, занимающихся продвижением товара.</li> </ol> </li> <li>2. К посреднической турагентской сети относится <ol style="list-style-type: none"> <li>1) контрагентская сеть;</li> <li>2) бюро продаж;</li> <li>3) продажа туров по почте;</li> <li>4) розничные агентства.</li> </ol> </li> <li>3. Объединение нескольких турфирм одного уровня, называется <ol style="list-style-type: none"> <li>1) традиционной системой распределения;</li> <li>2) вертикальной маркетинговой системой;</li> <li>3) горизонтальной маркетинговой системой;</li> <li>4) диверсификационной системой распределения.</li> </ol> </li> <li>4. Способность турфирм выполнять обязанности и права, вытекающие из</li> </ol>

				<p>сделки, означает понятие</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) кредитоспособность;</li> <li>2) дееспособность;</li> <li>3) правоспособность;</li> <li>4) юридическая ответственность.</li> </ol> <p>55. Широта канала распределения означает</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) число посредников на одном уровне канала;</li> <li>2) количество реализуемых товарных групп;</li> <li>3) число уровней канала распределения;</li> <li>4) количеством торговых предприятий.</li> </ol>
6	Раздел 6. Маркетинговые коммуникации индустрии впечатлений	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Термин «маркетинговые коммуникации» означает <ol style="list-style-type: none"> <li>1) транспортировку товара;</li> <li>2) продажу потребительских товаров на рынке других регионов;</li> <li>3) форму сообщений для информации потребителям о товаре;</li> <li>4) рекламу товара.</li> </ol> </li> <li>2. Продвижение туристической услуги на рынке – это <ol style="list-style-type: none"> <li>1) побудительные меры поощрения покупки;</li> <li>2) платная деятельность по продвижению туристической услуги на рынке;</li> <li>3) совокупность действий в целях повышения спроса;</li> <li>4) система некоммерческих средств увеличения спроса.</li> </ol> </li> <li>3. Рекламная компания начинается с выбора <ol style="list-style-type: none"> <li>1) целевой аудитории;</li> <li>2) направлений и тем рекламы;</li> <li>3) целей рекламного сообщения;</li> <li>4) способа проведения рекламной компании.</li> </ol> </li> <li>4. На этапе зрелости ЖЦТ эффективна реклама <ol style="list-style-type: none"> <li>1) информативная;</li> </ol> </li> </ol>

				2) увещательная; 3) напоминающая; 4) скрытая. 5. Экономическая функция рекламы заключается в 1) расширении рынков сбыта; 2) анализе процесса реализации товара; 3) изучении рекламной деятельности анкет; 4) поддержании обратной связи с рынком.
--	--	--	--	--

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ОПК-4	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предмет, цели и задачи изучения дисциплины «Маркетинг индустрии впечатлений».</li><li>2. Маркетинг: сущность, значение.</li><li>3. Социально-экономические предпосылки возникновения маркетинга.</li><li>4. Формы маркетинга по различным признакам.</li><li>5. Основные функции маркетинга.</li><li>6. Концепции маркетинга: сущность.</li><li>7. Управление маркетингом на предприятии.</li><li>8. Условия существования маркетинга.</li><li>9. Основные принципы маркетинга.</li><li>10. Содержание комплексного маркетинга.</li><li>11. Специфика маркетинга в индустрии впечатлений.</li><li>12. Информационное обеспечение маркетинга.</li><li>13. Цели маркетинговых исследований в индустрии впечатлений.</li><li>14. Формы маркетинговых исследований.</li><li>15. Методы сбора информации.</li><li>16. Требования к составлению анкет.</li><li>17. Сегментирование рынка: сущность, этапы.</li><li>18. Критерии привлекательности сегментов рынка.</li><li>19. Сущность маркетинговых коммуникаций.</li><li>20. Целевые аудитории маркетинговых коммуникаций.</li><li>21. Элементы комплекса маркетинговых коммуникаций.</li><li>22. Этапы разработки коммуникационной стратегии.</li></ol>

23. Выбор структуры комплекса коммуникаций.
24. Каналы розничной продажи турпродукта.
25. Основные функции каналов сбыта турпродукта.
26. Стимулирование продаж туристских и гостиничных услуг.
27. Ситуационный анализ при стратегическом планировании.
28. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций.
29. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций.
30. Виды туристской рекламы.
31. Выбор средств распространения рекламы.
32. Связи с общественностью в туристском бизнесе.
33. Приемы, используемые при завершении процесса личной продажи.
34. Характеристика выставочных мероприятий.
35. Процесс участия турфирмы в работе выставки.
36. Классификация выставочных мероприятий по ряду признаков.
37. Оценка эффективности участия в выставочных мероприятиях.
38. Принципы построения маркетинговой структуры.
39. Внутренний маркетинг и его задачи.
40. Среда маркетинга: понятие, структура.
41. Факторы внешней среды маркетинга.
42. Туристский маркетинг: сущность, основные задачи.
43. Туррынок: определение, структура.
44. Компоненты спроса и предложения на туристском рынке.
45. Характеристики и отличительные свойства турпродукта.
46. Особенности спроса на услуги индустрии впечатлений.
47. Основные функции управления маркетингом в индустрии впечатлений.
48. Значение ценовых решений в маркетинге.
49. Дифференциация цен и скидок на туруслуги.
50. Методы ценообразования на туруслуги.
51. Модели формирования цен на туруслуги.

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>52. Варианты организации маркетинга на турпредприятии.</li><li>53. Функциональная организация службы маркетинга.</li><li>54. Организация службы маркетинга по продуктовому принципу.</li><li>55. Сильные и слабые стороны организационных структур служб маркетинга.</li></ul> |
|--|--|

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535999> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536037> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Сидоров, М. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / М. Н. Сидоров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08723-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537355> (дата обращения: 11.02.2024).

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).
4. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537347> (дата обращения: 09.02.2024).

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

		пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки,	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	eLIBRARY.ru	технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### **5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для практических занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### **5.6. Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ**

**Направление подготовки**  
**43.03.02 «Туризм»**

**Направленность**  
**«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА**  
**БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

**Москва 2024 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>5</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>6</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	8
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	13
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>16</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	16
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	18
Дополнительная литература.....	19
Дополнительная литература.....	21
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	21
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>23</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	23
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	23
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	23
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	24
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	26
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>28</b>

<b>5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.1. Основная литература .....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.2. Дополнительная литература.....</b>	<b>29</b>
<b>5.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....</b>	<b>29</b>
<b>5.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....</b>	<b>30</b>
<b>5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....</b>	<b>31</b>
<b>5.4.1. Средства информационных технологий.....</b>	<b>31</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>31</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....</b>	<b>32</b>
<b>5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>33</b>
<b>5.6. Образовательные технологии.....</b>	<b>33</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>34</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Туристско-рекреационные ресурсы» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки/специальности *43.03.02 Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки/специальности *43.03.02 Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Туристско-рекреационные ресурсы» разработана рабочей группой в составе: канд.геогр.наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере туристского ресурсоведения, определения роли туристских ресурсов в развитии регионов, интегральной и компонентной оценки туристского потенциала территорий с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

- проследить эволюцию принципов классификации туристских ресурсов;
- изучить этапы и типы оценки туристского потенциала территории;
- дать представление о компонентной структуре туристского потенциала территории - реестр и кадастр;
- дать понимание элементного состава туристского потенциала.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-6 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции  Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Право	ОПК-6  Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области  ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг  ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<i>Знать:</i> социокультурную специфику деятельности в сфере туризма и сервиса; основные инновационные концепции сервиса и туризма.  <i>Уметь:</i> выявлять связь концептуальных подходов к туризму и конкретным форм их реализации на практике; применять теоретические концепции в сфере туризма и гостеприимства для решения конкретных задач на основе соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении туристских услуг.  <i>Владеть:</i> владеть навыками консультационной деятельности по экспертному анализу инноваций в сфере туризма и гостеприимства и социальному направлению бизнеса в целом; навыками

			применения принципов межкультурных коммуникаций и толерантного поведения при формировании туристических и сервисных продуктов в соответствии с нормативными требованиями.
--	--	--	---

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>27</b>	<b>27</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>24</b>	<b>24</b>			
Лекционные занятия	8	6			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	18			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>39</b>	<b>39</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	4		4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>28</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Форма промежуточной аттестации	Зачет		Зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	4		4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			

Самостоятельная работа обучающихся	60	32	28
Контроль промежуточной аттестации	4		4
Форма промежуточной аттестации	Зачет		Зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины.	31	13	18	6		12				
Тема 1.1. Туристский потенциал территории (ТПТ).	15	6	9	3		6				
Тема 1.2. Принципы выделения и классификация туристских ресурсов.	16	7	9	3		6				
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ	32	14	18	6		12				
Тема 2.1. Природные ресурсы туризма и их оценка. Культурно-исторические ресурсы	16	7	9	3		6				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
туризма и их оценка.										
Тема 2.2 Социально-экономические ресурсы туризма и их оценка.	16	7	9	3	6					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>24</b>					

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины.	31	19	12	4		8				
Тема 1.1. Туристский потенциал территории (ТПТ).	15	9	6	2		4				
Тема 1.2. Принципы выделения и классификация туристских ресурсов.	16	10	6	2		4				
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ	32	20	12	4		8				
Тема 2.1. Природные ресурсы туризма и их оценка. Культурно-исторические ресурсы туризма и их оценка.	16	10	6	2		4				
Тема 2.2 Социально-экономические ресурсы туризма и их оценка.	16	10	6			6				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет									

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Общий объем, часов	72	39	24	6	18					

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 2 Сессии 1-2)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины.	34	30	4	2	2					
Тема 1.1. Туристский потенциал территории (ТПТ).	17	15	2	1	1					
Тема 1.2. Принципы выделения и классификация туристских ресурсов.	17	15	2	1	1					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ	34	30	4	2	2					
Тема 2.1. Природные ресурсы туризма и их оценка. Культурно-исторические ресурсы туризма и их оценка.	17	15	2	1	1					
Тема 2.2 Социально-экономические ресурсы туризма и их оценка.	17	15	2	1	1					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>					

**Заочная форма обучения с ДОТ**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							

			<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Практические занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Лабораторные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации / Иная контактная работа</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Курс 2 Сессии 1-2)</b>							
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины.	34	30	4	2	2		
Тема 1.1. Туристский потенциал территории (ТПТ).	17	15	2	1	1		
Тема 1.2. Принципы выделения и классификация туристских ресурсов.	17	15	2	1	1		
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> Туристские ресурсы России. Рекреационноресурсное районирование РФ	34	30	4	2	2		
Тема 2.1. Природные ресурсы туризма и их оценка. Культурно-исторические ресурсы туризма и их оценка.	17	15	2	1	1		
Тема 2.2 Социально-экономические ресурсы туризма и их оценка.	17	15	2	1	1		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>						
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет						
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

## **РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины.**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Задачи дисциплины туристского ресурсоведения, определение понятия «туристские ресурсы». Определение туристских ресурсов в Российском законодательстве. Анализ соотношения терминов «туристские» и «рекреационные ресурсы». Методы классификации туристских ресурсов и методы их оценки туристских ресурсов. Особенности эволюции туристского ресурсоведения. Определение роли туристских ресурсов в развитии региона (по выбору). Компонентная структура туристского потенциала территории - реестр и кадастр. Определение элементного состава туристского потенциала. Интегральная и компонентная оценка туристского потенциала территории. Факторный анализ туристского потенциала территории. Этапы и типы оценки туристского потенциала территории. Шаги по организации туристско-рекреационной системы. Принципы выделения туристских ресурсов – природа, функционал, свойства, происхождение, исчерпаемость. Классификации М. Труасы, П. Дефера, Всемирной туристской организации. Определение культурного, исторического, природного наследия.

### **Тема 1.1. Туристский потенциал территории (ТПТ).**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Определение роли туристских ресурсов в развитии региона (по выбору). Компонентная структура туристского потенциала территории - реестр и кадастр. Определение элементного состава туристского потенциала. Интегральная и компонентная оценка туристского потенциала территории. Факторный анализ туристского потенциала территории. Этапы и типы оценки туристского потенциала территории. Шаги по организации туристско-рекреационной системы.

### **Тема 1.2. Принципы выделения и классификация туристских ресурсов.**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Принципы выделения туристских ресурсов – природа, функционал, свойства, происхождение, исчерпаемость. Классификации М. Труасы, П. Дефера, Всемирной туристской организации. Определение культурного, исторического, природного наследия.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы для обсуждения:**

1. Определите, почему природные ресурсы – основа для развития туризма.
2. Почему особо охраняемые природные территории (ООПТ) являются объектами общенационального достояния?
3. Классификация ООПТ и функции Всемирной конференции ООН по вопросам окружающей среды.
4. Каковы пути и действия стран по сохранению природных ландшафтов в мире?
5. Критерии ценности объектов в Списке Всемирного культурного и природного наследия ЮНЕСКО.
6. Что охраняет Международная Конвенция об охране нематериального культурного наследия (ЮНЕСКО)?
7. Обсуждение Федерального закона «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – Контрольная работа.**

## **РАЗДЕЛ 2. Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Определите, почему природные ресурсы – основа для развития туризма. Система классификации природных туристских ресурсов - происхождение, виды использования, исчерпаемость. Ресурсы атмосферы. Ресурсы гидросферы. Ресурсы литосферы. Ресурсы биосферы. Природные рекреационные ресурсы – почему их часто заменяют термином «туристские ресурсы»? Методы оценки природных ресурсов туризма – что определяет выбор? Понятие культурно- исторических туристских ресурсов. Как определить культурноисторический потенциал той или иной территории (по выбору)? Разделение культурноисторических туристских ресурсов на материальные и духовные объекты. Виды памятников истории и культуры. Дайте определение паломничеству как виду путешествий. Виды культурного наследия и принципы его защиты . Методы и критерии оценки культурно- исторических ресурсов туризма. Как оценить культурный ландшафт территории?

### **Тема 2.1. Природные ресурсы туризма и их оценка. Культурно-исторические ресурсы туризма и их оценка.**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Система классификации природных туристских ресурсов - происхождение, виды использования, исчерпаемость. Ресурсы атмосферы. Ресурсы гидросферы. Ресурсы литосферы. Ресурсы биосферы. Природные рекреационные ресурсы – почему их часто заменяют термином «туристские ресурсы»? Методы оценки природных ресурсов туризма – что определяет выбор? Понятие культурно- исторических туристских ресурсов. Как определить культурноисторический потенциал той или иной территории (по выбору)? Разделение культурноисторических туристских ресурсов на материальные и духовные объекты. Виды памятников истории и культуры. Дайте определение паломничеству как виду путешествий. Виды культурного наследия и принципы его защиты . Методы и критерии оценки культурно- исторических ресурсов туризма. Как оценить культурный ландшафт территории?

### **Тема 2.2 Социально-экономические ресурсы туризма и их оценка.**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Понятие социальноэкономических ресурсов туризма. Определение типологии социально-экономических ресурсов: - Информационные ресурсы. - Трудовые и образовательные ресурсы. - Финансовые ресурсы. - Управленческие ресурсы. Отдельный тип - материальные (инфраструктурные) туристские ресурсы - Транспорт в туризме. - Инфраструктура размещения туристов. - Инфраструктура питания туристов. Туристские, туристскорекреационные объекты и комплексы. Понятие туристско-рекреационного кластера. Виды туристских учреждений.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы для обсуждения:**

1. Обзор современного состояния туристских ресурсов России.

2. Рекреационно-ресурсное районирование РФ – классификация регионов по уровню развития туризма.
3. Обоснование особых экономических зон туристско-рекреационного типа в различных регионах РФ. 4.
4. Особенности туристских ресурсов регионов России: Северо-Европейского, Северо-Западного, Западного, Центрально-Европейского, Южно-Европейского, Волжского, Кавказского.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – Контрольная работа.**

## **РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 1)</b>		
РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины	6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	7	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	7	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	27	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	27	

#### *Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы

<b>Модуль 1. (Семестр 1)</b>		
РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	10	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ	10	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	10	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	39	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	39	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. Курс 2 сессии 1-2</b>		
РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	15	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	15	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	60	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	60	

### Заочной формы обучения с ДОТ

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. Курс 2 сессии 1-2</b>		
РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	15	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Туристские ресурсы России. Рекреационно-ресурсное районирование РФ	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	15	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	60	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	60	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Роль туристских ресурсов в развитии туристского бизнеса.
2. Понятие «рекреационные ресурсы».
3. Основные свойства туристских ресурсов и методы их классификации.
4. Определить факторы, определяющие туристский потенциал территории (по выбору).
5. Элементный и факторный анализ туристского потенциала региона.
6. Определение туристской дестинации.
7. Непосредственные и косвенные ресурсы.
8. Созданные и не созданные трудом человека туристские ресурсы.

##### Содержание кейс-задания к Разделу 1:

Задание № 1 Пользуясь данными статистики, покажите географическую динамику туризма Европейской страны (на выбор) за последнее десятилетие. Определите клиентские сегменты.

Задание № 2 Отели, которые следят за своим имиджем и репутацией, а также заинтересованные в привлечении как можно большего числа постоянных клиентов, раз в два года проводят исследование потребителей – один раз с помощью «тайного гостя» и один раз с помощью внутреннего аудита - с целью выявления спроса на дополнительные услуги и определения видов услуг, требующих повышения качества. Это не формализованные мероприятия, так как изучив

запросы потребителей (в том числе по отзывам в Booking.com), можно обосновать и внедрить новые виды услуг, на которые существует рыночный спрос и запросы клиентов. Составьте анкету, целью которой является оценка клиентами качества услуг и запросы клиентов на новые услуги. Обоснуйте пункты анкеты.

Задание № 3 В гостинце Double Tree by Hilton города Новосибирск, которая принадлежит одному из богатейших бизнесменов региона, есть определенные проблемы с операционной деятельностью. В определенные сезоны низка загрузка отеля. Есть проблемы с ценообразованием – коммерческий отдел в низкие сезоны вынужден продавать номера по ценам ниже себестоимости. Как бизнесмену помочь с улучшением экономики и управления отеля, используя технологии современного гостиничного бизнеса? Новосибирск город-миллионник, с хорошей производственной инфраструктурой, город ученых, с богатой историей.

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

### **Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Исаченко, Т. Е. Рекреационное природопользование : учебник для вузов / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11383-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542221> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544097> (дата обращения: 10.02.2024).

### **Дополнительная литература**

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 10.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 10.02.2024).
3. Экономика и управление природопользованием. Ресурсосбережение : учебник и практикум для вузов / А. Л. Новоселов, И. Ю. Новоселова, И. М. Потравный, Е. С. Мелехин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 390 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12355-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536514> (дата обращения: 10.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Климатические ресурсы как ресурс здравоохранения
2. Подземные воды как ресурс для бальнеологического туризма.
3. Бальнеологические курорты России
4. Использование балльного метода оценки природных ресурсов туризма.
5. Оценка природных туристских ресурсов, нагрузки на ландшафтные комплексы и их восстановление.
6. Как разделить материальные и духовные культурно-исторические объекты?
7. Для чего нужен кадастр культурных объектов?
8. Прямое и косвенное влияние социально-экономических ресурсов туризма на развитие экономики.
9. Пути поступления денежных средств в сферу туризма.

### **Содержание кейс-заданий к Разделу 2:**

Задание № 1 К чему ведет упрощение туристских визовых формальностей? а) к увеличению туристских потоков; б) турпоток не зависит от туристских формальностей; в) к увеличению продолжительности турпоездки; г) к уменьшению туристских потоков.

Задание № 2 По земельному праву РФ выделенные в установленном порядке земли, предназначенные и используемые для организованного массового отдыха и туризма населения - это: а) земли рекреационного назначения; б) земли производственного строительства; в) земли для лечения и оздоровления; г) сельскохозяйственные земли.

Задание № 3 Владелец гостиницы категории «3 звезды» в центре Волгограда принял решение присоединиться к одной из международных сетей. Он решил заключить Международный Договор Управления на бренд «Holiday Inn». Помогите владельцу провести переговоры с сетью. Какие моменты должен владелец принять во внимание при ведении переговоров. На какие пункты договора обратить особое внимание. Как должен обсуждаться пункт договора о вознаграждениях сети? Какие сроки договора и возможности его расторжения? Дайте развернутые предложения по ведению переговоров.

Задание № 4 Какая из названных международных организаций не регулирует туристскую деятельность?

- а) НАФТА
- б) ИКАО
- в) РСТ
- г) ЮНЕСКО

Задание № 5 По Постановлению Правительства РФ туроператорам предоставлена отсрочка исполнения обязательств по турам, не состоявшимся в 2020 и 2021 году из-за закрытия стран для въезда туристов. Каков срок выплат (возвратов) денежных средств или исполнения обязательств по Постановлению? А) 31.12.2022 Б) 31.12.2023 В) 31.12.024

Задание № 6 Приведите пример, когда известный Вам памятник природы или культурно-исторический объект не используется в туризме или используется недостаточно активно. Назовите причины этого. Предложите пути оптимизации использования этого объекта.

Задание № 7 Какой сфере при присуждении грантов отдает предпочтение Европейского фонда регионального развития (EFRD)? а) сельский туризм; б) городской туризм; в) экстремальный туризм; г) горный туризм

Задание № 8 Составьте анкету, целью которой является оценка целесообразности построения туристско-гостиничного комплекса в определенном городе (по Вашему выбору). Следует спрогнозировать емкость данного рынка, описать профиль основных покупателей, выделить

основные требования потребителей к данной услуге. Нужно ли владельцу гостиницы присоединяться к одной из международных сетей. Если да, то помогите Владельцу правильно заключить Международный Контракт на Управление или Франшизу. Опишите положительные и отрицательные моменты такого контракта. Если нет, то объясните почему бы Вы предложили ему построить независимый отель. Ответы обоснуйте.

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

### **Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Исаченко, Т. Е. Рекреационное природопользование : учебник для вузов / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11383-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542221> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544097> (дата обращения: 10.02.2024).

### **Дополнительная литература**

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 10.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 10.02.2024).
3. Экономика и управление природопользованием. Ресурсосбережение : учебник и практикум для вузов / А. Л. Новоселов, И. Ю. Новоселова, И. М. Потравный, Е. С. Мелехин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 390 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12355-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536514> (дата обращения: 10.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

### ***Написание реферата (доклада).***

#### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

#### *Основные требования к оформлению:*

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в

составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и

Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	<p><b>Раздел -1</b> Теоретические основы туристского ресурсоведения. Методологическая база дисциплины.</p>	ОПК-6	Контрольная работа	<p>1.Какие факторы влияют на модернизацию экспортного продукта в туризме? 2.Какие страны называют донорами в туризме? 3.Почему туристский поток также называют ключевым ресурсом туризма? 4.Почему показатель «государственная политика» учитывается самостоятельным показателем в комплексных исследования конкурентоспособности стран в туризме? 5.Какие методологические проблемы сдерживают использование статистических показателей в туризме? 6.В каких европейских странах развит железнодорожный туризм? 7.В какой стране пляжи объявлены национальным достоянием? 8.Какие виды туризма представлены в Йеллоустонском национальном парке? 9.В чем привлекательность для туристов Большого Барьерного Рифа? 10. Какие культурные особенности стран мусульманского мира необходимо знать туристам? 11. В чем проявляется лояльная политика в отношении визового режима?</p>
2.	<p><b>Раздел -2</b> Туристские ресурсы России. Рекреационное районирование РФ</p>	ОПК-6	Контрольная работа	<p>Составьте проектный туристский маршрут по внутренним водным путям от Белого до Балтийского моря и опишите его. При разработке туристских маршрутов обратите внимание на: - обеспечение качества обслуживания как главного фактора, определяющего целесообразность разработки маршрутов; - рациональное использование туристско-экскурсионных ресурсов, содержание туристского, экскурсионного и культурно-массового разделов программ обслуживания; - оптимальную загрузку материальной базы туристских объектов и высокой экономической эффективности маршрутов; - обеспечение безопасности туристов, соблюдение действующего законодательства по охране окружающей среды и историкоархитектурных памятников;</p>

				27 - рациональную специализацию и кооперирование туристскоэкскурсионных организаций между собой, а также смежных предприятий и компаний.
--	--	--	--	--

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	1. Вопросы /задания
ОПК-6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значение туристских ресурсов в развитии туристского бизнеса.</li> <li>2. Понятие и структура туристского потенциала территорий.</li> <li>3. Методики оценки туристского потенциала территорий.</li> <li>4. Классификация туристских ресурсов и требования, предъявляемые к ним.</li> <li>5. Свойства и характеристики туристских ресурсов.</li> <li>6. Кадастр туристских ресурсов.</li> <li>7. Характеристика рекреационных ресурсов.</li> <li>8. Картографический метод оценки туристских ресурсов.</li> <li>9. Понятие о природных рекреационных ресурсах туризма.</li> <li>10. Методы оценки природных ресурсов туризма.</li> <li>11. Антропогенные туристские ресурсы.</li> <li>12. Значение туристской ренты при использовании природных ресурсов туризма.</li> <li>13. Особо охраняемые природные территории как ресурс экологического туризма.</li> <li>14. Принципы рекреационно-ресурсного районирования.</li> <li>15. Основные туристские регионы и районы России, их особенности.</li> <li>16. Русские города как объект познавательного туризма.</li> <li>17. Природные, историко-культурные и социально-экономические ресурсы туризма Карело-Кольского туристского района и туристского района Русский Север.</li> <li>18. Природные, историко-культурные и социально-экономические ресурсы туризма Центрального туристского района.</li> </ol>

- |  |   |
|--|---|
|  | <p>19. Природные, историко-культурные и социально-экономические ресурсы туризма Западного туристского района.</p> <p>20. Природные, историко-культурные и социально-экономические ресурсы туризма Верхневолжского и Уральского туристских районов.</p> <p>21. Природные, антропогенные и смешанные виды туристских ресурсов.</p> <p>22. Туристские ресурсы Азиатско – Тихоокеанского региона.</p> <p>23. Европейские города и их туристский потенциал.</p> <p>24. Природные туристские ресурсы Северной Америки.</p> <p>25. Туристские ресурсы Южной Америки.</p> <p>26. Города Нового Света и их туристический потенциал.</p> <p>27. Туристские ресурсы стран Африки.</p> <p>28. Туристское производство в арабских странах.</p> <p>29. Туристские ресурсы Зарубежной Европы.</p> <p>30. Рекреационный потенциал стран Азии.</p> <p>31. Международный туризм и проблемы рационального природопользования.</p> <p>32. Проблемы и перспективы развития мусульманских (арабских) стран.</p> <p>33. Туристские ресурсы в системе духовных потребностей человека.</p> <p>34. Система критериев оценки для включения в Список всемирного наследия (культурных и природных объектов).</p> <p>35. Позитивное и негативное влияние рекреации на природную и культурную среду.</p> |
|--|---|

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Исаченко, Т. Е. Рекреационное природопользование : учебник для вузов / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11383-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542221> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544097> (дата обращения: 10.02.2024).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 10.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 10.02.2024).

3. Экономика и управление природопользованием. Ресурсосбережение : учебник и практикум для вузов / А. Л. Новоселов, И. Ю. Новоселова, И. М. Потравный, Е. С. Мелехин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 390 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12355-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536514> (дата обращения: 10.02.2024).

## 5.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная	Крупнейший российский информационно-	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	библиотека eLIBRARY.ru	аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

#### 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

**Учебная аудитория для практических занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшая школа индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями**

**Направление подготовки**  
**43.03.02 «Туризм»**

**Направленность**  
**«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>5</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>6</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	8
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	15
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>20</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	20
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	23
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	25
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>27</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	27
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	28
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	29
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	30
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	32
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>35</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	35
5.1.1. Основная литература .....	35

<b>5.1.2. Дополнительная литература.....</b>	<b>36</b>
<b>5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....</b>	<b>36</b>
<b>5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....</b>	<b>37</b>
<b>5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....</b>	<b>38</b>
<b>5.4.1. Средства информационных технологий.....</b>	<b>38</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>38</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....</b>	<b>39</b>
<b>5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>39</b>
<b>5.6. Образовательные технологии.....</b>	<b>40</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>41</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере разработки туристского продукта, организации работы исполнителей по предоставлению туристских услуг, продвижению и сбыту туристского продукта и услуг до потребителя, а также организации обслуживания во время поездки, принятию управленческих решений в процессе деятельности. с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. освоение теоретических основ и практических навыков формирования туристского продукта;
2. изучение особенностей взаимодействия туристских предприятий с партнерами по организации обслуживания и сбыту туристского продукта и туристских услуг;
3. освоение методов и приемов продвижения туристского продукта и услуг до потребителя и его реализации;
4. изучение методов анализа и расчета затрат туристского предприятия по производству туристского продукта;
5. изучение прикладных методов исследования для организации деятельности туроператоров и турагентов;
6. изучение принципов и методов организации обслуживания туристов во время путешествий.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-7, ПК-4 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
<b>Безопасность жизнедеятельности</b>	<b>ОПК-7</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг ОПК-7.2 Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Знать: основные риски в туризме, основные направления деятельности туристских предприятий по обеспечению безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности. Уметь: анализировать условия и факторы, влияющие на обеспечение безопасности потребителей туристских услуг, использовать полученные знания по

	безопасности		обеспечению безопасности обслуживания потребителей.
	ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-4.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг  ПК-4.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия  ПК-4.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями, структурами	<i>Знать:</i> мероприятия по продвижению туристского продукта  <i>Уметь:</i> проводить мероприятия по продвижению туристского продукта

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	56	56			
Лекционные занятия	18	18			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	36	36			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

Консультации / Иная контактная работа	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	34				
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>				
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	38	38			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	52	52			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	14	4	
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			

<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>85</b>	<b>32</b>	<b>53</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>85</b>	<b>32</b>	<b>53</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов								
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки		
<b>Модуль 1 (Семестр 7)</b>									

<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>			
Тема 1.1 Особенности функционирования гостиничного комплекса	14	6	8	2		6			
Тема 1.2 Гостиничный продукт как комплекс услуг	14	4	10	4		6			
<b>Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>			
Тема 2.1 Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	16	6	10	4		6			
Тема 2.2 Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	16	8	8	2		6			
<b>Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>			
Тема 3.1 Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	14	6	8	2		6			

Тема 3.2 Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	14	4	10	4		6			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		<b>2</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов								
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки		
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>									
<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			
Тема 1.1 Особенности функционирования гостиничного комплекса	14	8	6	2		4			

Тема 1.2 Гостиничный продукт как комплекс услуг	14	8	6	2		4			
<b>Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			
Тема 2.1 Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	16	10	6	2		4			
Тема 2.2 Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	16	10	6	2		4			
<b>Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			
Тема 3.1 Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	14	8	6	2		4			
Тема 3.2 Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	14	8	6	2		4			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>								

Общий объем, часов	108	52	38	12		24		2	
--------------------	-----	----	----	----	--	----	--	---	--

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Курс 1. Семестр 1-2)</b>										
<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b>	36	32	4	4						
Тема 1.1 Особенности функционирования гостиничного комплекса	18	16	2	2						
Тема 1.2 Гостиничный продукт как комплекс услуг	18	16	2	2						
<b>Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b>	36	32	4			4				

Тема 2.1 Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	18	16	2			2			
Тема 2.2 Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	18	16	2			2			
<b>Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>4</b>			<b>4</b>			
Тема 3.1 Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	13	11	2			2			
Тема 3.2 Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	12	10	2			2			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>85</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>2</b>	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Виды учебной работы, академических часов</b>		
	<b>Всего</b>	<b>ельна я</b>	<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>

			<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	<b>Семинарские / практические занятия</b>	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации / Иная контактная работа</b>	<i>из них, в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Курс 1. Семестр 1-2)</b>									
<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>4</b>					
Тема 1.1 Особенности функционирования гостиничного комплекса	18	16	2	2					
Тема 1.2 Гостиничный продукт как комплекс услуг	18	16	2	2					
<b>Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>4</b>			<b>4</b>			
Тема 2.1 Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	18	16	2			2			
Тема 2.2 Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	18	16	2			2			

<b>Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>4</b>			<b>4</b>			
Тема 3.1 Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	13	11	2			2			
Тема 3.2 Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	12	10	2			2			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>85</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>2</b>	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### **РАЗДЕЛ 1. Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Предмет и задачи курса. Понятие и признаки гостиницы. Международная классификация средств размещения. Критерии классификации средств размещения. Классификация ВТО. Особенности классификации гостиниц в России. Характеристика основных групп гостиниц. Сегменты туристского рынка посетителей гостиницы. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России и в мире. Понятие гостиничного продукта. Особенности гостиничной услуги: процесс производства услуги не совпадает с процессом ее потребления; ограниченная возможность хранения; срочный характер гостиничных услуг; неосвязаемость услуг; широкое участие персонала в технологическом цикле; изменчивость спроса, однако предсказуемость и прогнозируемость; зависимость гостиничных услуг от целей путешествия; взаимозависимость; влияние на продажу услуги маркетинговых решений; отсутствие незавершенности производства.

##### **Тема 1.1. Особенности функционирования гостиничного комплекса**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Предмет и задачи курса. Понятие и признаки гостиницы. Международная классификация средств размещения. Критерии классификации средств размещения. Классификация ВТО. Особенности классификации гостиниц в России. Характеристика основных групп гостиниц. Сегменты

туристского рынка посетителей гостиницы. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России и в мире

## **Тема 1.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Понятие гостиничного продукта. Особенности гостиничной услуги: процесс производства услуги не совпадает с процессом ее потребления; ограниченная возможность хранения; срочный характер гостиничных услуг; неосязаемость услуг; широкое участие персонала в технологическом цикле; изменчивость спроса, однако предсказуемость и прогнозируемость; зависимость гостиничных услуг от целей путешествия; взаимозависимость; влияние на продажу услуги маркетинговых решений; отсутствие незавершенности производства.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1.1: Особенности функционирования гостиничного комплекса**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Дайте определение понятию «гостиница».
2. Проведите классификацию отелей по различным критериям.
3. Охарактеризуйте основные организационно-правовые формы управления гостиницей.
4. Назовите и охарактеризуйте оценочные критерии, определяющие качество организационной структуры управления гостиницей.
5. Охарактеризуйте сегменты туристского рынка посетителей гостиницы.

**Тема практического занятия 1.2: Гостиничный продукт как комплекс услуг**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Дайте определение понятию гостиничный продукт.
2. Назовите уровни гостиничного продукта.
3. Опишите на примере конкретного гостиничного предприятия «ожидаемый продукт».
4. Дайте определение понятию «гостиничная услуга».
5. Перечислите виды услуг.
6. Охарактеризуйте особенности гостиничной услуги.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – Кейс-задание**

**РАЗДЕЛ 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии**

***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Миссия и цели организации. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ. Основные факторы внешней микросреды функционирования фирмы. Основные факторы макросреды функционирования фирмы. Анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ). Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ). Позиционирование гостиничного продукта. Выбор типа стратегии, которая будет осуществляться на предприятии. Субъект и объект туризма. Виды предприятий в туризме. Особенности оказания туристских услуг. Деятельность туроператоров, турагентов, контрагентов. Мероприятия по продвижению туристской услуги потребителю. Факторы, влияющие на туризм. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимств

### **Тема 2.1. Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Миссия и цели организации. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ. Основные факторы внешней микросреды функционирования фирмы. Основные факторы макросреды функционирования фирмы. Анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ). Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ). Позиционирование гостиничного продукта. Выбор типа стратегии, которая будет осуществляться на предприятии.

### **Тема 2.2. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Субъект и объект туризма. Виды предприятий в туризме. Особенности оказания туристских услуг. Деятельность туроператоров, турагентов, контрагентов. Мероприятия по продвижению туристской услуги потребителю. Факторы, влияющие на туризм. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

### **Тема практического занятия 2.1: Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Дайте определения понятиям «миссия» и «цели» предприятия РГБ.
2. Охарактеризуйте содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ.
3. Назовите основные факторы внешней микросреды функционирования фирмы
4. Перечислите основные факторы макросреды функционирования фирмы
5. Назовите основные этапы стратегического планирования в отеле.
6. Поясните методику анализа внешней среды организации (SWOT-анализ, PEST-анализ)
7. Поясните методику анализа внутренней среды предприятия РГБ, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ, SNW-анализ)

## **Тема практического занятия 2.2: Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг .**

**Форма практического задания: кейс-задание**

**Варианты заданий:**

***Вариант 1.***

1. Разработайте маркетинговую стратегию для конкретной гостиницы региона РФ (по выбору)

**Вариант 2.**

Составьте, используя нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц и предприятий туристической индустрии, договор о сотрудничестве турфирмы и гостиничного комплекса.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – Кейс-задание**

## **РАЗДЕЛ 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм**

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Принципы взаимодействия гостиницы и турагентства. Основные документы, определяющие взаимоотношения турфирм с гостиничными организациями: Соглашение о квоте мест с гарантией заполнения 30 - 80%. Соглашение о квоте мест без гарантии заполнения. Соглашение о текущем бронировании. Сотрудничество ПК-7 ПК-10 Лекции, практические занятия, работа с литературой, анализ деловых ситуаций на основе договоров трех видов: агентские, комиссионные и корпоративные. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц. Классификация гостиниц в РФ Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 года № 35 и т.д. Правила составления деловых писем и договоров. Рисковые и безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Приоритетное бронирование. Повышенная комиссия. Работа по разовым заявкам. Аренда отеля. Комитмент-условия. Элотмент-условия. Безотзывное бронирование. Групповой тариф, гибкие системы скидок. Расчет разницы между ценой «rack rates» и групповыми тарифами. Применение сезонных тарифов, льготных тарифов. Авансовый платеж за размещение. Направление турфирмой туристов в гостиницу по предварительной письменной заявке. Ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств. Финансовая ответственность турфирм за отказ своего клиента от оплаты счетов за услуги, предоставленные гостиницей.

### **Тема 3.1. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами**

***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Принципы взаимодействия гостиницы и турагентства. Основные документы, определяющие взаимоотношения турфирм с гостиничными организациями: Соглашение о квоте мест с гарантией заполнения 30 - 80%. Соглашение о квоте мест без гарантии заполнения. Соглашение о текущем бронировании. Сотрудничество ПК-7 ПК-10 Лекции, практические занятия, работа с литературой, анализ деловых ситуаций на основе договоров трех видов: агентские,

комиссионные и корпоративные. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц. Классификация гостиниц в РФ Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 года № 35 и т.д. Правила составления деловых писем и договоров.

### **Тема 3.2. Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Рисковые и безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Приоритетное бронирование. Повышенная комиссия. Работа по разовым заявкам. Аренда отеля. Комитмент-условия. Элотмент-условия. Безотзывное бронирование. Групповой тариф, гибкие системы скидок. Расчет разницы между ценой «rack rates» и групповыми тарифами. Применение сезонных тарифов, льготных тарифов. Авансовый платеж за размещение. Направление турфирмой туристов в гостиницу по предварительной письменной заявке. Ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств. Финансовая ответственность турфирм за отказ своего клиента от оплаты счетов за услуги, предоставленные гостиницей.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

#### **Тема практического занятия 3.1: Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Охарактеризуйте принципы взаимодействия гостиницы и турагентства
2. Перечислите основные документы, определяющие взаимоотношения турфирм с гостиничными организациями
3. Поясните практику работы с турфирмами по письмам без заключения договора
4. Охарактеризуйте виды договоров между туристскими фирмами и гостиницами
5. Перечислите нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц.
6. Перечислите виды и состав документов. 7. Поясните правила составления документов

#### **Тема практического занятия 3.2: Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии**

**Форма практического задания:** кейс-задание

#### **Содержание кейс-задания:**

1. Проанализируйте представленную ситуацию и выполните задание. Попытайтесь установить эмоциональный контакт с определенной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления. Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в бизнесе». Выступать предлагается перед: а) уставшими студентами в конце занятий; б) сотрудниками гостиничного комплекса, успехи которого в бизнесе оставляют желать лучшего.
2. Разработайте алгоритм ведения переговорного процесса при заключении договора между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием региона РФ (по выбору).

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 7)</b>		
Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм	10	Подготовка реферата
Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	14	Подготовка реферата
Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм	10	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>34</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>34</b>	

##### *Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 7)</b>		

Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм	16	Подготовка реферата
Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	20	Подготовка реферата
Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм	16	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1.</b>		
<b>курс 4 (сессии 1-2)</b>		
Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм	32	Подготовка реферата
Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и	32	Подготовка реферата

гостиничной индустрии		
Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм	21	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>85</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>85</b>	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1.</b>		
<b>курс 4 (сессии 1-2)</b>		
Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм	32	Подготовка реферата
Раздел 2 Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	32	Подготовка реферата
Раздел 3 Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм	21	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>85</b>	

Общий объем по дисциплине (модулю), часов	85	
---	----	--

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1.

1. Дайте определение понятию гостиничный продукт.
2. Назовите уровни гостиничного продукта.
3. Опишите на примере конкретного гостиничного предприятия «ожидаемый продукт».
4. Дайте определение понятию «гостиничная услуга».
5. Перечислите виды услуг.
6. Охарактеризуйте особенности гостиничной услуги.

##### Перечень тем реферата к Разделу 1:

1. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в регионе РФ (по выбору).
3. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в регионе РФ (по выбору).
4. Особенности развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
5. Международные гостиничные цепи.
6. Сравнение гостиничной базы Краснодара и городов Европы.
7. Менеджмент претензий клиентов гостиницы.
8. Подготовка персонала к обслуживанию, личная презентация обслуживающего персонала отеля.
9. Факторы, формирующие репутацию турфирмы
10. Тенденции развития гостиничного бизнеса в в регионе РФ (по выбору)..

##### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 10.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359> (дата обращения: 10.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 10.02.2024).

4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 10.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Охарактеризуйте субъект и объект туризма
2. Перечислите виды предприятий в туризме
3. Охарактеризуйте особенности оказания туристских услуг.
4. Охарактеризуйте производственный процесс в сфере туризма.
5. Охарактеризуйте мероприятия по продвижению туристской услуги потребителю.
6. Перечислите факторы, влияющие на туризм.

### **Перечень тем рефератов к Разделу 2:**

1. Миссии международных гостиничных цепей.
2. Анализ внешней среды организации.
3. Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон
4. Формирование сайта гостиничного комплекса
5. Выбор типа стратегии, которая будет осуществляться предприятием гостиничной индустрии.
6. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ.
7. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии
8. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства
9. Позиционирование гостиничного продукта

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495822> (дата обращения: 10.02.2024).
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 10.02.2024).
3. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544712> (дата обращения: 10.02.2024).
4. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Контракты по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
2. Контракты на предоставление услуг группам туристов.
3. Условия оплаты услуг по гостиничным контрактам.
4. Гостиничные контракты: виды, правила.
5. Овербукинг как одна из форм бронирования гостиничного номера
6. Предварительная оплата, выплаты владельцу гостиницы.
7. Выплаты турагенту, аннуляции, общие взаимные обязательства.
8. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц Краснодарского края.

### **Кейс-задания к Разделу 3:**

1. Составьте договор между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием на безотзывное бронирование
2. Составьте договор между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием, используя групповой тариф, гибкие системы скидок.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495822> (дата обращения: 10.02.2024).
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 10.02.2024).
3. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359> (дата обращения: 10.02.2024).
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 10.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

### ***Написание реферата (доклада).***

#### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в

составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен, который проводится в устной форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося.

Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и

Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм	ОПК-7  ПК-4	Кейс-задание	<p>Соотнесите основные типы туроператоров:</p> <p>1. Туроператоры массового рынка.</p> <p>А. а) туроператоры, предлагающие пакеты для определенной клиентуры — молодежи, пенсионеров, ученых, семейные туры, бизнесменов и пр.;</p> <p>б) туроператоры, предлагающие «пакетные» туры на определенные направления, например, в Англию, Францию, Венгрию, Швейцарию, Австрию;</p> <p>в) туроператоры, предлагающие проживание в определенных местах, например в домах отдыха;</p> <p>г) туроператоры, перевозящие своих клиентов на определенном виде транспорта, например, на корабле, поезде, самолете; д) туроператоры, предлагающие специфические туры, например, сафари в Кении, горный туризм, альпинизм.</p> <p>2. Туроператоры, специализирующиеся на определенном направлении.</p> <p>Б. Создают пакеты и продают их в разные страны, особенно в те, из которых приезжает много туристов. Одни туроператоры этого типа организуют для зарубежных туроператоров разные услуги и выступают как принимающая сторона. Другие специализируются исключительно на встрече и перевозке туристов в отели, а также предлагают услуги эскорта. Некоторые предлагают целый ряд услуг: переговоры с компаниями, имеющими автобусы и отели, переговоры и организацию образовательных туров, организацию питания и развлечений.</p> <p>3. Туроператоры внутреннего рынка..</p> <p>В.. Наиболее известный тип операторов. Они продают турпакеты на хорошо известные курорты. Перевозка клиентов осуществляется регулярными или чартерными рейсами.</p> <p>4. Туроператоры внешнего рынка</p> <p>Г. Они продают турпакеты внутри страны проживания. Это означает, что туры размещаются внутри страны</p> <p>На основании полученных данных проанализируйте содержание различных типов туроператоров.</p>

				<p>Задание 2. Представитель турфирмы ведет переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. 24 Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. Чтобы найти основу для взаимопонимания следует представителю турфирмы следует обратить внимание на какие следующие детали: а) старайтесь пожать руку Вашему деловому партнеру при каждом удобном случае б) если вы не согласны, будьте прямолинейны и открыто выскажите свою критику в) начинайте деловые дискуссии только через 20 минут после начала переговоров г) проявите особое уважение к их лидеру или к одному из присутствующих, кому за 50 лет?</p>
2.	<p>Раздел 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</p>	ПК-4	Кейс-задание	<p>1. Среднесписочная численность работающих в сети кофеен «Альянс» составляет 30 человек. Среднемесячная заработная плата – 13000 руб. Определите годовой и месячный фонд оплаты труда. 2. В кафе «Лагуна» с годовым объемом продаж 96 млн. руб. и площадью 120 м2 среднесписочная численность работников составила 20 человек. Определите производительность труда работников (в среднем в год, в месяц). 3. Бригада работников комбината питания «ТРК» в составе 5 человек за смену продолжительностью 8 час. выполнила фасовочные работы на сумму 160 тыс. руб. Рассчитайте среднюю производительность труда работника бригады за смену, за час работы. 4. В кафе «КоFF» оплата труда кондитера при повременной оплате составляет 12000 руб. при норме выпуска кондитерских изделий 500 ед. в месяц. Определите заработок кондитера, работающего на прямой сдельной оплате труда при фактической выработке 600 ед. Как изменится его заработок при увеличении выработки на 150 ед.? 5. Посредник реализует кулинарную продукцию фирмы на условиях комиссионной оплаты в размере 2% объема продаж. Определите его заработок за месяц при продаже на сумму 1300 тыс. руб. Как изменится размер оплаты труда при увеличении продаж на сумму 300 тыс. руб.? 6. Работник для совершения крупной покупки нуждается в денежных средствах в сумме 120 тыс. руб. Его труд оплачивается работодателем на условиях комиссионного вознаграждения в размере 2,5% от сумм заключенных сделок на продажу. На какую сумму работник должен 20 заключить сделок? Сколько времени ему понадобится, если в среднем в месяц он заключает сделок на 1200 тыс. руб.?</p>
3.	<p>Раздел 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</p>	ОПК-7 ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>Тесты:</p> <p>1. Согласно SWOT-анализа к внешним благоприятным возможностям предприятия РГБ следует отнести:</p> <p>а) успешная реклама, компетентный персонал, возможность привлечения дополнительных ресурсов б) появление новых технологий, наличие ценовых конкурентных преимуществ, четко сформулированная стратегия в) рост доходов населения, снижение налоговых выплат, ослабление позиций конкурентов г) ослабление конкуренции, расширение доли рынка, компетентный персонал</p> <p>2. Высокая динамика развития бизнеса, привлечение значительных объемов инвестиций, высокий уровень риска характерны для стратегии:</p> <p>а) ограниченного роста б) развития продукта в) роста г) оптимизации</p> <p>3. Установление целей ниже уровня, достигнутого в предыдущем периоде, характерно для стратегии:</p>

				<p>а) приспособления  б) сочетания в) сокращения  г) ограниченного роста</p> <p>4. _____ - обязательства туроператора и средства размещения, согласно которым средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты независимо от фактического количества размещенных туристов, а объект размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг без права остановки продажи.</p> <p>5. В международной практике обычно устанавливаются комиссионные проценты турагентам в размере:  а) 5-10%  б) 20-30%  в) 1-3%  г) 50%</p>
--	--	--	--	--

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
<p>ОПК-7</p> <p>ПК-4</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и содержание, цели и задачи менеджмента</li> <li>2. Роль и значение менеджмента в рыночной экономике</li> <li>3. Характеристика категорий менеджмента: законы, закономерности, принципы управления и др.</li> <li>4. Характеристика категорий менеджмента: объект и субъект управления, система управления, связи, отношения и др.</li> <li>5. Характеристика категорий менеджмента: структура управления, цель, средства, результат, эффективность управления и др.</li> <li>6. Понятие и признаки гостиницы.</li> </ol>

7. Международная классификация средств размещения.
8. Критерии классификации средств размещения.
9. Классификация ВТО.
10. Особенности классификации гостиниц в России.
11. Характеристика основных групп гостиниц.
12. Сегменты туристского рынка посетителей гостиницы.
13. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России.
14. Анализ состояния индустрии гостеприимства в мире.
15. Понятие, уровни гостиничного продукта.
16. Виды гостиничных услуг.
17. Особенности гостиничной услуги.
18. Разработка стратегии управления гостиничным предприятием.
19. Миссия и цели гостиничного предприятия .
20. Функционирование систем управления
21. Внешняя среда предприятий
22. Анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ).
23. Внутренняя среда предприятий
24. Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ).
25. Позиционирование гостиничного продукта.
26. Особенности оказания туристских услуг.
27. Деятельность туроператоров, турагентов, контрагентов.
28. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии.
29. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства.
30. Практика работы с турфирмами по письмам без заключения договора.
31. Принципы взаимодействия гостиницы и турагентства.
32. Рисковые и безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
33. Форма работы гостиницы с туроператором: приоритетное бронирование.
34. Форма работы гостиницы с туроператором: повышенная комиссия.

35. Форма работы гостиницы с туроператором: работа по разовым заявкам.
36. Форма работы гостиницы с туроператором: аренда отеля.
37. Комитмент-условия: сущность и содержание.
38. Элотмент-условия: сущность и содержание.
39. Форма работы гостиницы с туроператором: безотзывное бронирование.
40. Формы работы гостиницы с туроператором: групповой тариф, гибкие системы скидок.
41. Ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств.
42. Правила ведение переговоров с представителями турфирм.
43. Психологические аспекты переговорного процесса.
44. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц.
45. Понятие и виды деловых писем.
46. Требования к содержанию и оформлению деловых писем.
47. Виды и состав документов, определяющих взаимоотношения гостиницы и турагенства.
48. Правила составления договоров.
49. Содержание и классификация структур управления
50. Характеристика иерархических структур управления
51. Характеристика органических структур управления
52. Перспективные формы организации
53. Сущность и общая характеристика функций менеджмента
54. Сущность и классификация методов управления
55. Сущность и виды коммуникаций на предприятиях
56. Управление коммуникациями. Коммуникационный процесс
57. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления
58. Общение как форма коммуникаций на предприятиях
59. Факторы качества управленческих решений
60. Методы разработки, принятия и оптимизации управленческих решений
61. Система управления персоналом организации
62. Характеристика групповых процессов в организации
63. Команды и командообразование в организации

- |  |  |
|--|--|
|  | <p>64. Способы управления конфликтами: структурные, межличностные, др.</p> <p>65. Характеристика, факторы и динамика стрессов</p> <p>66. Управление стрессами</p> <p>67. Сущность, динамика и значение изменений и нововведений</p> <p>68. Сопротивления изменениям и их преодоление</p> <p>69. Сущность, структура и значение корпоративной культуры</p> <p>70. Формирование и управление корпоративной культурой. Имидж, репутация, социальная ответственность и этика</p> <p>71. Сущность и составляющие эффективности менеджмента взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p>72. Проблемы и пути повышения эффективности взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> |
|--|--|

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 10.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359> (дата обращения: 10.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 10.02.2024).

4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 10.02.2024).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495822> (дата обращения: 10.02.2024).
2. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544712> (дата обращения: 10.02.2024).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 11.02.2024).

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам,	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
----------------	--	--------------------------------------	--

1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### **5.6. Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			__.:__.____
3.			__.:__.____
4.			__.:__.____



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**БЕЗОПАСНОСТЬ И ОХРАНА ТРУДА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**  
**43.03.02 «Туризм»**

**Направленность**  
**«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>5</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>6</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	8
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	17
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>25</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	25
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	28
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	33
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>34</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	34
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	34
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	35
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	36
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	38
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	42
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>45</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	45
5.1.1. Основная литература .....	45

<b>5.1.2. Дополнительная литература.....</b>	<b>46</b>
<b>5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....</b>	<b>46</b>
<b>5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....</b>	<b>47</b>
<b>5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....</b>	<b>48</b>
<b>5.4.1. Средства информационных технологий.....</b>	<b>48</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>48</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....</b>	<b>49</b>
<b>5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>50</b>
<b>5.6. Образовательные технологии.....</b>	<b>50</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>51</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Безопасность и охрана труда в индустрии туризма и гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Безопасность и охрана труда в индустрии туризма и гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш..

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

---

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере системы безопасности труда на предприятиях туризма и гостеприимства, а также противодействия пожарной, террористической, информационной и иной угрозы в сфере туризма и гостеприимства с последующим применением в практической деятельности полученных навыков обеспечения безопасности, для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов и охраны труда в индустрии туризма и гостеприимства; основах обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать и систематизировать теоретические основы охраны труда и техники безопасности в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявить основные элементы безопасности труда и их специфику на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.
3. Определить основные направления угроз безопасности жизнедеятельности в сфере туризма и гостеприимства, включая пожарную, антитеррористическую, финансовую и информационную безопасность.
4. Сформулировать комплекс мер по созданию системы обеспечения безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания, включая создание безопасных условий труда.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-7 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Безопасность обслуживания	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания	<i>Знать:</i> правила обслуживания потребителей услуг сферы туризма,

	потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	потребителей туристских услуг <b>ОПК-7.2</b> Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	гостеприимства и общественного питания  <i><b>Уметь:</b></i> обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма, гостеприимства и общественного питания  <i><b>Владеть:</b></i> правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил безопасности
--	--	---	---

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>74</b>	74	
Лекционные занятия	<b>24</b>	24	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	<b>48</b>	48	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультация	<b>2</b>	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>52</b>	52	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	18	
Форма промежуточной аттестации	<b>экзамен</b>	экзамен	

<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	144	144	
--	-----	-----	--

**Очно-заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>50</b>	50	
Лекционные занятия	12	12	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	36	36	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультация	2	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>76</b>	76	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	18	
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	144	144	

**Заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3, сессия 1-2	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>18</b>	4	14
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультация	2		2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>117</b>	32	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	144	36	<b>108</b>

**Заочная форма обучения с ДОТ**

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3, сессия 1-2	
		Сессия 1	Сессия 2

<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>18</b>	4	14
Лекционные занятия	<b>4</b>	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	<b>12</b>		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультация	<b>2</b>		2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>117</b>	32	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		
Форма промежуточной аттестации	<b>экзамен</b>		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	144	36	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Семинарские / практические занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>								
Раздел 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	31	13	18	6			12	
Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и	14	6	8	2			6	

общественного питания									
Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	17	7	10	4		6			
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	31	13	18	6		12			
Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия	14	6	8	2		6			
Тема 2.2 Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте	17	7	10	4		6			
Раздел 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	31	13	18	6		12			
Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	14	6	8	2		6			
Тема 3.2. Пожарная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	17	7	10	4		6			
Раздел 4. Финансовая и информационная безопасность предприятий	31	13	18	6		12			

туризма, гостеприимства и общественного питания									
Тема 4.1. Финансовая безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	14	6	8	2		6			
Тема 4.2. Информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	17	7	10	4		6			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
Консультация	2		2					2	
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен								
<b>Общий объем, часов</b>	144	52	74	24		48		2	

**Очно-заочной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них: в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
Раздел 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники	31	19	12	4			8			

безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания									
Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	16	10	6	2		4			
Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	15	9	6	2		4			
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	31	19	12	4		8			
Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия	16	10	6	2		4			
Тема 2.2. Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте	15	9	6	2		4			
Раздел 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	31	19	12	2		10			

Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	15	9	6	2		4			
Тема 3.2. Пожарная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	16	10	6			6			
Раздел 4. Финансовая и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	31	19	12	2		10			
Тема 4.1. Финансовая безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	15	9	6	2		4			
Тема 4.2. Информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	16	10	6			6			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
Консультация	2		2					2	
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен								
<b>Общий объем, часов</b>	144	76	50	12		36		2	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов								
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Семинарские / практические занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Курс 3, Семестр 1-2)</b>									
Раздел 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	34	30	4	2			2		
Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	16	14	2	2					
Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	18	16	2				2		
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	34	30	4	2			2		

Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия	16	14	2	2					
Тема 2.2 Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте	18	16	2			2			
Раздел 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	34	30	4			4			
Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	16	14	2			2			
Тема 3.2. Пожарная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	18	16	2			2			
Раздел 4. Финансовая и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	31	27	4			4			
Тема 4.1. Финансовая безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	16	14	2			2			
Тема 4.2. Информационная безопасность	15	13	2			2			

предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания									
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
Консультация	2		2					2	
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен								
<b>Общий объем, часов</b>	144	117	18	4		12		2	

**Заочной формы обучения с ДОТ**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Курс 3, Семестр 1-2)</b>										
Раздел 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	34	30	4	2			2			
Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства	16	14	2	2						

и общественного питания									
Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	18	16	2			2			
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	34	30	4	2		2			
Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия	16	14	2	2					
Тема 2.2. Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте	18	16	2			2			
Раздел 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	34	30	4			4			
Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	16	14	2			2			
Тема 3.2. Пожарная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и	18	16	2			2			

общественного питания									
Раздел 4. Финансовая и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	31	27	4			4			
Тема 4.1. Финансовая безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	16	14	2			2			
Тема 4.2. Информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	15	13	2			2			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
Консультация	2		2					2	
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен								
<b>Общий объем, часов</b>	144	117	18	4		12		2	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### **РАЗДЕЛ 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Основы охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Основные термины, определения и понятия, применяемые в сфере охраны труда. Права и обязанности работодателя. Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда. Нормы российского трудового права. Государственная политика в области охраны труда. Государственное регулирование в области охраны труда. Нормативная база охраны труда. Технические регламенты и стандарты. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда. Локальные нормативные акты по охране труда. Государственные нормативные требования охраны труда. Техническое регулирование. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов. Ответственность за нарушение

законодательство. Права и обязанности работника в области охраны труда. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда. Общественный контроль за охраной труда. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда. Планирование мероприятий по охране труда. Обучение и инструктажи по охране труда. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.

### **Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда. Основы охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Основные термины, определения и понятия, применяемые в сфере охраны труда. Права и обязанности работодателя. Права и обязанности работника в области охраны труда. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда. Общественный контроль за охраной труда. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда. Планирование мероприятий по охране труда. Обучение и инструктажи по охране труда. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.

### **Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Нормы российского трудового права. Государственная политика в области охраны труда. Государственное регулирование в области охраны труда. Нормативная база охраны труда. Технические регламенты и стандарты. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда. Локальные нормативные акты по охране труда. Государственные нормативные требования охраны труда. Техническое регулирование. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов. Ответственность за нарушение законодательства.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

### **Тема практического занятия 1.1: Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Основные направления государственной политики в области охраны труда
2. Охрана труда в коллективных договорах.
3. Охрана труда в трудовом договоре.
4. Охрана труда в правилах внутреннего трудового распорядка.
5. Охрана труда в соглашениях по охране труда.
6. Финансирование мероприятий по охране труда.
7. Профессиональные стандарты и их применение.
8. Независимая оценка квалификации работника на соответствие профессиональному стандарту или квалификационным требованиям.
9. Режим рабочего времени и времени отдыха.

10. Социальное страхование работников от несчастных случаев, профессиональных заболеваний и временной нетрудоспособности.

## **Тема практического занятия 1.2: Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания:** дискуссия

### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Федеральный государственный надзор в сфере труда
2. Контроль за соблюдением законодательства по охране труда профсоюзами, трудовыми коллективами.
3. Самозащита работников своих прав в области охраны труда.
4. Дисциплинарная ответственность за нарушение требований охраны труда
5. Административная ответственность за нарушения требований охраны труда
6. Уголовная ответственность за нарушения требований охраны труда.
7. Материальная ответственность за нарушения требований охраны труда.
8. Возмещение морального ущерба.
9. Регулирование труда отдельных категорий работников.
10. Компенсация работникам, занятым на работах с вредными и опасными условиями.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Гигиенические критерии и классификация условий труда. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Безопасность производственного оборудования. Средства коллективной защиты. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны труда. Безопасность применения персональных компьютеров. Освещение. Идентификация опасных и вредных факторов производства и оценка риска. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов. Защита от вредных факторов. Обеспечение электробезопасности, защита от неионизирующих электромагнитных полей и излучений, защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений. Защита от вибраций и акустических воздействий. Анализ состояния условий труда и охраны труда в РФ. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. Порядок расследования несчастных случаев на производстве. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туристической, гостеприимства и общественного питания. Классификация профессиональных заболеваний. Порядок установления наличия профзаболеваний, порядок расследования и учета профзаболеваний. Анализ травматизма, профзаболеваний и их причины.

### **Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Идентификация опасных и вредных факторов производства и оценка риска. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов. Защита от

вредных факторов. Обеспечение электробезопасности, защита от неионизирующих электромагнитных полей и излучений, защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений. Защита от вибраций и акустических воздействий. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Гигиенические критерии и классификация условий труда. Безопасность производственного оборудования. Средства коллективной защиты. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны труда. Безопасность применения персональных компьютеров. Медицинская экспертиза профессиональной пригодности или непригодности работников по состоянию здоровья.

## **Тема 2.2. Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Анализ состояния условий труда и охраны труда в РФ. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. Порядок расследования несчастных случаев на производстве. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туристической, гостеприимства и общественного питания. Классификация профессиональных заболеваний. Порядок установления наличия профзаболеваний, порядок расследования и учета профзаболеваний. Анализ травматизма, профзаболеваний и их причины.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

### **Тема практического занятия 2.1: Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Гигиенические критерии и классификация условий труда.
2. Аттестация рабочих мест по условиям труда.
3. Организация, проведение и оформление результатов СОУТ.
4. Декларация соответствия условий труда государственным нормативным требованиям.
5. Исследование и измерение идентифицированных вредных и опасных производственных факторов.
6. Оздоровление воздушной среды.
7. Производственный контроль за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-эпидемиологических (профилактических) мероприятий.
8. Медицинская экспертиза профессиональной пригодности или непригодности работников по состоянию здоровья.
9. Обязательные медицинские осмотры некоторых категорий работников.
10. Безопасность производственного оборудования.

### **Тема практического занятия 2.2: Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте.**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве.

2. Общие принципы возмещения причиненного вреда и страхование ответственности за его причинение.
3. Законодательство РФ об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний.
4. Порядок расследования несчастных случаев на производстве.
5. Медицинское освидетельствование на опьянение.
6. Порядок расследования профессиональных заболеваний.
7. Травматизм на производстве и его причины.
8. Отчетность по травматизму.
9. Обеспечение по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний.
10. Средства на осуществление обязательного социального страхования.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

### **РАЗДЕЛ 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы. Персонал службы безопасности, отбор, требования, количественный состав, тренинг. Основные угрозы для гостей, персонала, владельцев. Страховые случаи у туристов: при доставке, поселении, проживании в гостинице и отъезде. Угроза безопасности, жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности. Угрозы безопасности их классификация. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание. Система безопасности. Цели, задачи системы безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств. Подсистемы безопасности и их содержание. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы. Режимы функционирования системы безопасности. Группа безопасности внешней деятельности. Отдел режима и охраны: структура, задачи отдела. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность. Виды пропускных документов, срок действия пропусков. Основные принципы режима охраны. Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы оповещения. Причины возникновения пожаров и взрывов. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии.

#### **Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания**

##### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы. Технические средства охраны гостиничного комплекса. Технические средства обеспечения безопасности:

периметра (подступы, на проходной, въезды, береговая полоса, требования к насаждениям), здания (подвал, стены, перегородки, окна, крыши, входов гостевых и служебных), внутренних помещений здания (вестибюль, лестницы, лифты, коридоры, подходы к охраняемым комнатам, и др.). Угроза безопасности, жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности. Угрозы безопасности их классификация. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы. Режимы функционирования системы безопасности. Группа безопасности внешней деятельности. Отдел режима и охраны: структура, задачи отдела. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность. Виды пропускных документов, срок действий пропусков. Основные принципы режима охраны. Безопасность при проведении массовых мероприятий в гостинице.

### **Тема 3.2. Пожарная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы оповещения. Причины возникновения пожаров и взрывов. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии. Безопасность клиентов в гостиничных помещениях для совместного использования с посторонними. Особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности, привлечение сотрудников МВД и ФСБ, совместная работа сотрудников службы безопасности и охраны клиентов при посещении вип-персон. Медицинская безопасность, медсанчасть, санитарный пост. Требования к фильтрам кондиционеров, к уборке санузлов (к технологии уборки, средствам, персоналу, к качеству уборки). Требования к: постельному белью, помещениям прачечных, очистке сточных вод прачечных, технологии стирки и обработке постельного белья. Мероприятия по сбору, хранению и удалению пищевых и бытовых отходов в гостиницах. Организация безопасности питания в гостинице. Требования к местам производства, правила перевозки и доставки продуктов в гостиницу. Требования к заготовке продуктов, к условиям хранения, подготовке и приготовлению блюд. Проверка продуктов питания, условий хранения и технологии приготовления блюд. Фальсифицированные продукты питания, упаковка, требования к сопроводительным документам.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

#### **Тема практического занятия 3.1: Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания**

##### **Форма практического задания: кейс-задание**

##### **Содержание задания:**

Изучить актуальную форму паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения, выбрать средство размещения (гостиница, хостел, общежитие, отель и др.) и заполнить документ по следующему плану:

1. Общие сведения о гостинице

2. Характеристика зданий (сооружений, территории) гостиницы или иного средства размещения
3. Общие сведения о работниках гостиницы или иного средства размещения
4. Сведения об арендаторах
5. Сведения об организациях, осуществляющих обслуживание гостиницы или иного средства размещения
6. Сведения о потенциально опасных участках и (или) критических элементах гостиницы или иного средства размещения
7. Возможные противоправные действия на территории гостиницы или иного средства размещения
8. Оценка социально-экономических последствий террористического акта на территории гостиницы или иного средства размещения
9. Силы и средства, привлекаемые для обеспечения антитеррористической защищенности гостиницы или иного средства размещения
10. Меры по инженерно-технической, физической защите и пожарной безопасности гостиницы или иного средства размещения
11. Оценка достаточности мероприятий по защите потенциально опасных участков и критических элементов гостиницы или иного средства размещения
12. Выводы о надежности охраны гостиницы и рекомендации по укреплению ее антитеррористической защищенности
13. Дополнительная информация с учетом особенностей гостиницы или иного средства размещения

**Тема практического занятия 3.2: Пожарная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии.
2. Безопасность клиентов в гостиничных помещениях для совместного использования с посторонними.
3. Особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

**РАЗДЕЛ 4. Финансовая и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз. Принципы системы обеспечения финансовой и информационной безопасности турфирмы и гостиницы. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание. Система безопасности. Цели, задачи системы безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств. Подсистемы безопасности и их содержание. Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания

информации, использование посторонними. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки). Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице.

#### **Тема 4.1. Финансовая безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание. Система безопасности. Цели, задачи системы финансовой безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств. Подсистемы безопасности и их содержание. Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания информации, использование посторонними. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников.

#### **Тема 4.2. Информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки). Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

#### **Тема практического занятия 4.1: Финансовая безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

##### **Форма практического задания: кейс-задание**

##### **Содержание задания:**

Изучить актуальную форму паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения, выбрать средство размещения (гостиница, хостел, общежитие, отель и др.) и заполнить документ по следующему плану:

Общие сведения о гостинице

Общие сведения о работниках гостиницы или иного средства размещения

Сведения об арендаторах

Сведения об организациях, осуществляющих обслуживание гостиницы или иного средства размещения

Виды и формы недобросовестной конкуренции.

Роль плана в защите коммерческих интересов предприятия.

Способы несанкционированного доступа к источникам конфиденциальной информации.

Возможные противоправные действия экономического характера на территории гостиницы или иного средства размещения

Выводы о надежности финансовой охраны гостиницы и рекомендации по укреплению ее экономической защищенности

## **Тема практического занятия 4.2: Информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания:** дискуссия

### **Темы вопросов для обсуждения:**

Порядок допуска специалистов к конфиденциальной информации.

Порядок ведения личных дел лиц, допущенных к конфиденциальной информации.

Система допуска сотрудников, командированных и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну.

Порядок проведения закрытых совещаний и переговоров.

Памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.

Источники конфиденциальной информации.

Сведения не составляющие коммерческую тайну.

Что предусматривает защита коммерческой тайны?

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) Очной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1 Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	13	Подготовка эссе
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	13	Подготовка эссе

Раздел 3  Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	13	Подготовка эссе
Раздел 4.  Финансовая и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	13	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	52	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. семестр 3</b>		
Раздел 1 Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	19	Подготовка эссе
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	19	Подготовка эссе
Раздел 3  Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и	19	Подготовка эссе

общественного питания		
Раздел 4. Финансовая и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	19	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	76	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	76	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1.</b>		
<b>курс 3 сессии 1-2</b>		
Раздел 1 Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	30	Подготовка эссе
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	30	Подготовка эссе
Раздел 3 Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	30	Подготовка эссе
Раздел 4.	27	Подготовка эссе

Финансовая и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания		
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	117	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	117	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1.**

1. Основные направления государственной политики в области охраны труда
2. Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда.
3. Нормы российского трудового права.
4. Государственная политика в области охраны труда.
5. Государственное регулирование в области охраны труда.

##### **Перечень тем эссе к Разделу 1:**

1. Нормативная база охраны труда.
2. Технические регламенты и стандарты.
3. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда.
4. Локальные нормативные акты по охране труда.
5. Государственные нормативные требования охраны труда.
6. Техническое регулирование. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов.
7. Ответственность за нарушение законодательства.
8. Права и обязанности работника в области охраны труда. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда.
9. Общественный контроль за охраной труда.
10. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда.
11. Планирование мероприятий по охране труда.
12. Обучение и инструктажи по охране труда.
13. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.
14. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.
15. Финансирование мероприятий по охране труда.
16. Профессиональные стандарты и их применение.
17. Независимая оценка квалификации работника на соответствие профессиональному стандарту или квалификационным требованиям.
18. Охрана труда в коллективных договорах.
19. Охрана труда в трудовом договоре.
20. Федеральный государственный надзор в сфере труда

21. Контроль за соблюдением законодательства по охране труда профсоюзами, трудовыми коллективами.
22. Регулирование труда отдельных категорий работников.
23. Социальное страхование работников от несчастных случаев, профессиональных заболеваний и временной нетрудоспособности.
24. Дисциплинарная, административная и уголовная ответственность за нарушение требований охраны труда
25. Организация и координация работ по охране труда на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538265> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544239> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 639 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17431-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536471> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Анализ состояния условий и охраны труда в РФ.
2. Специальная оценка условий труда.
3. Гигиенические критерии и классификация условий труда.
4. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве
5. Опасные и вредные факторы производства и оценка риска.

##### **Перечень тем эссе к Разделу 2:**

1. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов.
2. Защита от вредных факторов.
3. Безопасность эксплуатации зданий и сооружений.
4. Обеспечение электробезопасности.
5. Обеспечение защиты от неионизирующих электромагнитных полей и излучений.
6. Защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений.
7. Защита от вибраций и акустических воздействий.
8. Аттестация рабочих мест по условиям труда.
9. Безопасность производственного оборудования.
10. Средства индивидуальной и коллективной защиты.
11. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны труда.
12. Безопасность применения персональных компьютеров.
13. Медицинская экспертиза профессиональной пригодности или непригодности работников по состоянию здоровья.

14. Порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве.
15. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях гостеприимства.
16. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях общественного питания.
17. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туризма.
18. Порядок расследования несчастного случая.
19. Классификация профессиональных заболеваний.
20. Травматизм на рабочем месте.
21. Несчастные случаи, произошедшие на производстве, подлежащие обязательному расследованию и учету.
22. Медицинские осмотры.
23. Безопасность применения персональных компьютеров.
24. Освещение. Виды освещения. Гигиенические требования к освещению.
25. Назначение и содержание технического паспорта на здание.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538265> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Беляков, Г. И. Техника безопасности и электробезопасность : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 683 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16509-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536457> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / Е. А. Севрюкова ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17042-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537038> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Безопасность. Угроза безопасности
2. Жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности.
3. Защита информации от несанкционированного доступа, Информационная безопасность.
4. Терроризм и его место в современном мире. Террористический акт и его формы.
5. Цели обеспечения безопасности предприятия. Внешние и внутренние субъекты безопасности предприятия.

#### **Перечень тем эссе к Разделу 3:**

1. Требования, предъявляемые к концепции безопасности предприятия. Структура и содержание концепции безопасности.
2. Угрозы безопасности их классификация. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз.
3. Состав, задачи и функции службы безопасности гостиничного предприятия.

4. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы.
5. Состав, задачи кризисной группы. Виды планов кризисной группы.
6. Режимы функционирования системы безопасности.
7. Принципы обеспечения безопасности гостиничной фирмы (предприятия).
8. Силы обеспечения безопасности фирмы. Критерии их оценки.
9. Средства обеспечения безопасности, ресурсы обеспечения безопасности фирмы.
10. Права сотрудника охраны при выполнении служебных обязанностей.
11. Направления контроля ОВД за деятельностью службы безопасности фирмы.
12. Обязанности сотрудника службы безопасности. Обязанности начальника службы безопасности. Обязанности сотрудника службы безопасности при применении специальных средств или огнестрельного оружия.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544239> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 639 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17431-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536471> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Беляков, Г. И. Техника безопасности и электробезопасность : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 683 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16509-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536457> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17042-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537038> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4.**

1. Внешние источники угроз экономической безопасности предприятия. Раскрыть содержание понятия «теневые» экономические отношения.
2. Виды и формы недобросовестной конкуренции.
3. Особенности российского рынка, основные проблемы безопасности отечественного бизнеса.
4. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Режимы функционирования системы безопасности.
5. Планирование экономической безопасности и физической охраны VIP клиентов.
6. Источники конфиденциальной информации.
7. Сведения не составляющие коммерческую тайну.
8. Что предусматривает защита коммерческой тайны?

#### **Перечень тем эссе к Разделу 4:**

1. Способы несанкционированного доступа к источникам конфиденциальной информации. Порядок допуска специалистов к конфиденциальной информации.

2. Порядок ведения личных дел лиц, допущенных к конфиденциальной информации.
3. Система допуска сотрудников, командированных и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну. Памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
4. Источники конфиденциальной информации. Сведения не составляющие коммерческую тайну. Что предусматривает защита коммерческой тайны.
5. Группа безопасности внешней деятельности. Структура, задачи.
6. Мероприятия по блокированию несанкционированного получения информации с помощью технических средств. Порядок действий при поступлении угрозы по телефону.
7. Отдел режима и охраны структура, задачи отдела. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима.
8. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность.
9. Факторы, влияющие на выбор приемов и средств охраны.
10. Способы охраны их содержание.
11. Обязанности служба охраны при проведении деловых встреч и приемов.
12. Виды пропускных документов, срок действий пропусков.
13. Основные принципы режима охраны. Обеспечение безопасности на предприятиях общественного питания.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538265> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544239> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 639 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17431-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536471> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / Е. А. Севрюкова ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

### ***Написание реферата (доклада).***

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в

составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен, который проводится в устной форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1.	ОПК-7	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение терминам «трудовая деятельность», «наемный труд».</li> <li>2. Какие процессы относятся к ручным, машинным, автоматизированным и аппаратным процессам труда?</li> <li>3. Дайте определение терминам «условия труда», «безопасные условия труда».</li> <li>4. Какими документами регулируются трудовые отношения в Российской Федерации?</li> <li>5. Охарактеризуйте особенности регулирования труда женщин, подростков, инвалидов?</li> <li>6. Что собой представляет «нормативный правовой акт»?</li> <li>7. Опишите право работодателя на принятие локальных нормативных актов по охране труда.</li> <li>8. Каковы основные направления государственной политики в области охраны труда?</li> <li>9. Перечислите направления государственной политики в области охраны труда профилактического характера.</li> <li>10. Каковы основные принципы государственного регулирования охраны труда?</li> <li>11. Перечислите основные государственные гарантии работникам.</li> <li>12. Охарактеризуйте систему государственных нормативных актов по охране труда.</li> <li>13. Опишите порядок разработки и утверждения государственных нормативных требований охраны труда.</li> <li>14. Приведите перечень нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда.</li> <li>15. Какие требования предъявляются к межотраслевым и отраслевым правилам по охране труда?</li> <li>16. Что собой представляет Система стандартов безопасности труда (ССБТ)? Приведите классификацию стандартов.</li> <li>17. Приведите перечень основных нормативных правовых актов, устанавливающих санитарно-гигиенические и санитарно-эпидемиологические требования.</li> <li>18. Опишите цель принятия технических регламентов и требования к объектам технического регулирования.</li> <li>19. Каковы могут быть неблагоприятные последствия воздействия условий труда на человека?</li> <li>20. Какие основные права и обязанности по охране труда возложены на работодателя согласно ст. 212 ТК РФ?</li> <li>21. Охарактеризуйте права и обязанности работника по соблюдению требований охраны труда.</li> </ol>

				<p>22. Охарактеризуйте работу службы охраны труда в организации.</p> <p>23. Опишите основные задачи службы охраны труда.</p> <p>24. Охарактеризуйте цель и назначения общественного контроля за охраной труда.</p> <p>25. Раскройте содержание работы комитета (комиссии) по охране труда.</p> <p>26. Опишите назначение и роль уполномоченных (доверенных) лиц по охране труда профсоюза.</p> <p>27. Каковы права и задача технической инспекции труда профсоюза?</p> <p>28. Раскройте содержание работы кабинета охраны труда организации.</p> <p>29. Опишите порядок организации планирования и финансирования мероприятий по охране труда.</p> <p>30. Каков порядок организации обучения по охране труда?</p> <p>31. Назовите виды инструкций по охране труда.</p> <p>32. Какова периодичность проверки знаний по охране труда?</p> <p>33. В чем состоит сущность системы управления охраной труда в организации? Раскройте политику организации в области охраны труда.</p> <p>34. Охарактеризуйте элементы системы управления охраной труда в организации (оценка рисков, планирование, документация и управление документами и т.д.).</p> <p>35. Раскройте назначение коллективного договора (соглашения) в решении вопросов условий и охраны труда.</p>
2.	<b>Раздел 2.</b>	ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p>1. <b>Травма — повреждение тканей организма и нарушение его функций при несчастных случаях, т. е. При воздействии на работающих опасных и вредных производственных факторов. Они могут быть:</b></p> <p>Соедините элементы попарно (неверно соединенную пару можно разбить, щелкнув на крестик)</p> <p>А. химическими  В. психологические  С. термические  D. электрические  E. механические</p> <p style="text-align: right;">1) электрометаллизация кожи  2) вывих  3) испуг  4) химический ожог  5) обморожение</p> <p>2. <b>Как называется система сохранения жизни и здоровья работников в процессе их трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия? Выберите 1 правильный ответ.</b></p> <p>А. условия труда</p>

				<p>В. охрана труда  С. безопасность труда  D. комфортность труда</p> <p><b>3. Какие случаи подлежат расследованию в качестве несчастного случая, связанного с производством? Выбрать один или несколько правильных ответов.</b></p> <p>A. повреждение здоровья в результате алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения  B. смерть вследствие самоубийства  C. тепловой удар по причине неправильного применения СИЗ  D. поражение электрическим током в ходе работы оборудования</p> <p><b>4. Расследование несчастного случая, в результате которого один или несколько пострадавших получили легкие повреждения здоровья, проводится комиссией в течение (дайте 1 правильный ответ):</b></p> <p>A. Двух дней  B. Пяти дней  C. Трех дней  D. Одного дня</p>
3.	<b>Раздел 3.</b>	ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p><b>1. В каком случае для пожаротушения нельзя применять воду? Дайте 1 правильный ответ:</b></p> <p>A. для тушения пожара в лесу  B. для тушения пожара вблизи источника тепла  C. для тушения пожара в электроустановках  D. для тушения пожара на складе древесины</p> <p><b>2. Система пожарной безопасности включает способы защиты людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара, к которым относятся:</b></p> <p>A. установка систем обнаружения пожара, оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре  B. оснащение гостиницы средствами пожаротушения и поддержания их в рабочем состоянии  C. оснащение гостиницы средствами защиты людей от опасных факторов пожара.</p> <p><b>3. В зависимости от степени угроза совершения на территории гостиницы от террористических актов устанавливаются категории опасности гостиницы:</b></p> <p>A. нет необходимости делить гостиницы на категории опасности  B. гостиницы четырех категорий опасности  C. гостиницы с ущербом 800 млн. руб.  D. гостиницы пяти категорий опасности.</p> <p><b>4. План безопасности в гостинице включает:</b></p>

				<p><i>A. обучение сотрудников</i>  <i>B. проведение учений</i>  <i>C. схемы коммуникаций</i>  <i>D, расчеты</i>  <i>E. соблюдение законодательства</i>  <i>F. ситуационный план</i></p> <p><b>5. Паспорт безопасности гостиницы — это:</b></p> <p><i>A. текстовый документ с приложениями</i>  <i>B. документ мероприятий по безопасности пребывания в гостинице</i>  <i>C. проактическое руководство в деле по борьбе с терроризмом, в том числе с международным терроризмом</i>  <i>D, информационно-справочный документ, в котором указывают сведения о состоянии антитеррористической защищенности гостиницы и который содержит служебную информацию ограниченного распространения.</i></p>
4	<b>Раздел 4.</b>	ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p><b>1. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств? Дайте 1 правильный ответ:</b></p> <p>A. Клиенты, персонал, финансовые средства, материальные средства, информационные ресурсы, технические средства и системы охраны;  B. VIP клиенты, акции, служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета, личный транспорт;  C. Финансовые, материально-технические средства, личные сбережения, конфиденциальная информация, члены семьи руководителя;  D. Государственная граница, конституция, территориальная целостность государства;  E. Служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета;  F. Клиенты, персонал, финансовые средства, личные связи</p> <p><b>2. Организационно система безопасности фирмы (предприятия) состоит из:</b></p> <p>A. Органы правопорядка, частные охранные предприятия, экипировка;  B. Частные охранные предприятия, совет безопасности, средства доставки и охраны;  C. Средства доставки и охраны, ресурсы обеспечения безопасности;  D. Ресурсы обеспечения безопасности, органы правопорядка, частные охранные предприятия;  E. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности;  F. Силы правоохранительных органов, служба безопасности, средства доставки и охраны;</p> <p><b>3. Способы охраны гостиничного предприятия:</b></p>

			<p>А. Охрана патрулированием (выставление постов), охрана с помощью технических средств, комбинированная охрана;</p> <p>В. Визуальное наблюдение, обход (объезд) территории, выведение сигнала тревоги на пульт дежурного УВД;</p> <p>С. Использование телевизионных установок, применение кодовых замков, сопровождение VIP клиентов;</p> <p>Д. Выведение сигнала тревоги на пульт дежурного УВД, пожарной охраны;</p> <p>Е. Выставление охранников, сотрудников ОВД, наличие средств сигнализации;</p> <p>Ф. <i>Сопровождение VIP клиентов, охрана с помощью технических средств, комбинированная охрана.</i></p> <p><b>4. Процедура обязательной сертификации гостиничных услуг на безопасность затрагивает вопросы:</b></p> <p><i>А. безопасности клиентов и персонала гостиницы</i></p> <p><i>В. соблюдение санитарно-гигиенических норм при осуществлении технолого-обслуживающих процессов</i></p> <p><i>С. пожарной безопасности</i></p> <p><i>Д. оборудование сейфами номера</i></p> <p><i>Ф. совершенствование технологий гостиничного обслуживания</i></p> <p><b>5. Назовите виды обращений в гостиничном деле:</b></p> <p><i>А. просьба, желание</i></p> <p><i>В. конфликт, судебное производство</i></p> <p><i>С. Пожелание, рекламация</i></p> <p><i>Д. предложение, заявление, жалоба..</i></p>
--	--	--	--

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.</li> <li>2. Права и обязанности работодателя.</li> </ol>

3. Охрана труда в правилах внутреннего трудового распорядка.
4. Охрана труда в соглашениях по охране труда.
5. Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда.
6. Нормы российского трудового права.
7. Государственная политика в области охраны труда.
8. Государственное регулирование в области охраны труда.
9. Нормативная база охраны труда.
10. Технические регламенты и стандарты.
11. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда.
12. Локальные нормативные акты по охране труда.
13. Государственные нормативные требования охраны труда.
14. Техническое регулирование.
15. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов.
16. Ответственность за нарушение законодательства.
17. Права и обязанности работника в области охраны труда.
18. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда. Общественный контроль за охраной труда.
19. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда.
20. Планирование мероприятий по охране труда. Обучение и инструктажи по охране труда.
21. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.
22. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.
23. Режим рабочего времени и времени отдыха.
24. Самозащита работников своих прав в области охраны труда.
25. Материальная ответственность за нарушения требований охраны труда.
26. Возмещение морального ущерба.
27. Компенсация работникам, занятым на работах с вредными и опасными условиями.
28. Гигиенические критерии и классификация условий труда. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Безопасность производственного оборудования.
29. Средства коллективной защиты.
30. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны

труда.

31. Безопасность применения персональных компьютеров.
32. Освещение.
33. Идентификация опасных и вредных факторов производства и оценка риска.
34. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов.
35. Защита от вредных факторов.
36. Обеспечение электробезопасности, защита от неионизирующих электромагнитных полей и излучений, защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений.
37. Защита от вибраций и акустических воздействий.
38. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. Порядок расследования несчастных случаев на производстве.
39. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туристической, гостеприимства и общественного питания.
40. Классификация профессиональных заболеваний. Порядок установления наличия профзаболеваний, порядок расследования и учета профзаболеваний.
41. Анализ травматизма, профзаболеваний и их причины.
42. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве.
43. Общие принципы возмещения причиненного вреда и страхование ответственности за его причинение.
44. Законодательство РФ об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний
45. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
46. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы.
47. Персонал службы безопасности, отбор, требования, количественный состав, тренинг. Основные угрозы для гостей, персонала, владельцев.
48. Страховые случаи у туристов: при доставке, поселении, проживании в гостинице и отъезде.
49. Угроза безопасности, жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности.
50. Угрозы безопасности их классификация. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз.
51. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание.
52. Система безопасности. Цели, задачи системы безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств. Подсистемы безопасности и их содержание.
53. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Обязанности специалиста

- |  |
|--|
| <p>службы безопасности фирмы.</p> <p>54. Режимы функционирования системы безопасности. Группа безопасности внешней деятельности.</p> <p>55. Отдел режима и охраны: структура, задачи отдела.</p> <p>56. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность. Виды пропускных документов, срок действий пропусков.</p> <p>57. Основные принципы режима охраны.</p> <p>58. Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания информации, использование посторонними.</p> <p>59. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников.</p> <p>60. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки).</p> <p>61. Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников.</p> <p>62. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице.</p> <p>63. Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы оповещения.</p> <p>64. Причины возникновения пожаров и взрывов.</p> <p>65. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии.</p> |
|--|

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538265> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 639 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17431-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536471> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544239> (дата обращения: 09.02.2024).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17042-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537038> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Беляков, Г. И. Техника безопасности и электробезопасность : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 683 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16509-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536457> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / Е. А. Севрюкова ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.02.2024).

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate

## 7. TrueConf (client)

### 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		
3.	*		
4.	*		



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**КРОСС-КУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ИНДУСТРИИ ВПЕЧАТЛЕНИЙ**

**Направление подготовки**

**«43.03.02 Туризм»**

**Направленность**

**«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**

**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	4
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>5</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	7
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	15
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>23</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	23
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	26
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	32
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>33</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	33
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	33
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	34
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	35
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	37
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	43
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>47</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	47
5.1.1. Основная литература.....	47
5.1.2. Дополнительная литература.....	47
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	47
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	48
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	49
5.4.1. Средства информационных технологий .....	49
5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:.....	49
5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных .....	49
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	50
5.6. Образовательные технологии .....	50
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b> .....	<b>52</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Кросс-культурные коммуникации в индустрии впечатлений» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины «Кросс-культурные коммуникации в индустрии впечатлений» разработана кандидатом географических наук, доцентом Хетагуровой В.Ш.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

---

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере формирования кросс-культурного подхода к ведению бизнеса, повышению эффективности деятельности и применение полученных знаний в профессиональной деятельности в современных условиях глобализации. Дисциплина направлена на развитие у обучающихся навыков делового сотрудничества в условиях кросс-культурной среды, формирование толерантного отношения к представителям различных культур. Особое внимание уделено методам преодоления кросс-культурных барьеров в процессе коммуникации с представителями «чужих» культур с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. ознакомление с содержанием и понятийно-категориальным аппаратом учебного курса; усвоение основных теоретических концепций кросскультурных коммуникаций;
2. формирование у студентов понимания основных причин кросс-культурных барьеров и способности к их преодолению;
3. формирование у студентов понимания межкультурных особенностей международных коммуникаций.

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата* соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4, ПК-4 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенции (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Знать: - теоретические основы методов исследования рынка, организации продажи и продвижения услуг организаций сферы индустрии впечатлений; Уметь: - определять перспективные направления исследований рынка индустрии впечатлений Уметь: - осуществлять

			продвижение и продажи услуг организаций сферы индустрии впечатлений, в том числе в сети Интернет
	ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг  ПК-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия  ПК-4.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями, структурами	Знать: действующие общепрофессиональные стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности и процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и методы ведения профессиональных коммуникаций в сфере туризма. Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов сферы туризма. Владеть: навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и иными сторонними организациями и владеть оценкой эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработкой мероприятий по корректировке рекламных кампаний

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единиц.

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	72	72			

Лекционные занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	48			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>63</b>	<b>63</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>48</b>	48			
Лекционные занятия	<b>12</b>	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	<b>36</b>	36			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>87</b>	87			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	9			
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	16	4	12
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			

Практические занятия	12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	124	32	92
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		4
Форма промежуточной аттестации	зачет		зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	108

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	16	4	12
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	124	32	92
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		4
Форма промежуточной аттестации	зачет		зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	108

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов		
	Всего	ельн ая	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками

			<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Практические занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Лабораторные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>Раздел 1. Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	34	16	18	6	12					
Тема 1.1. Предмет и задачи курса. Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы	16	8	8	2	6					
Тема 2.2. Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций	18	8	10	4	6					
<b>Раздел 2. Межкультурные различия</b>	34	16	18	6	12					
Тема 2.1. Проблема культурных различий и этноцентризм	16	8	8	2	6					
Тема 2.2. Вербальные и невербальные средства межкультурной коммуникации	18	8	10	4	6					
<b>Раздел 3. Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	34	16	18	6	12					
Тема 3.1. Особенности делового общения и этикета в различных культурах	16	8	8	2	6					
Тема 3.2. Взаимодействие национальной и корпоративной культур. Модели корпоративных	18	8	10	4	6					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
культур в сравнительном контексте										
<b>Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	33	15	18	6		12				
Тема 4.1. Подготовка персонала индустрии туризма к работе в кросскультурной среде	15	7	8	2		6				
Тема 4.2. Специфика кросс-культурных коммуникаций в индустрии туризма	18	8	10	4		6				
Консультация										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет									
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	144	63	72	24		48				

**Очно-заочной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>Раздел 1. Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 1.1. Предмет и задачи курса. Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы	18	12	6	2		4				
Тема 2.2. Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций	16	10	6	2		4				
<b>Раздел 2. Межкультурные различия</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 2.1. Проблема культурных различий и этноцентризм	18	12	6	2		4				
Тема 2.2. Вербальные и невербальные средства межкультурной коммуникации	16	10	6	2		4				
<b>Раздел 3. Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>2</b>		<b>10</b>				
Тема 3.1. Особенности делового общения и этикета в различных	16	10	6	2		4				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
культурах										
Тема 3.2. Взаимодействие национальной и корпоративной культур. Модели корпоративных культур в сравнительном контексте	18	12	6			6				
<b>Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>2</b>		<b>10</b>				
Тема 4.1. Подготовка персонала индустрии туризма к работе в кросскультурной среде	17	11	6	2		4				
Тема 4.2. Специфика кросс-культурных коммуникаций в индустрии туризма	18	12	6			6				
Консультация										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет									
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	144	87	48	12		36				

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 2, сессия 1-2)</b>										
<b>Раздел 1. Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 1.1. Предмет и задачи курса. Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы	18	16	2	2						
Тема 2.2. Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций	17	15	2			2				
<b>Раздел 2. Межкультурные различия</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 2.1. Проблема культурных различий и этноцентризм	18	16	2	2						
Тема 2.2. Вербальные и невербальные средства межкультурной коммуникации	17	15	2			2				
<b>Раздел 3. Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>			<b>4</b>				
Тема 3.1. Особенности делового общения и этикета в различных культурах	18	16	2			2				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации	из них: в форме практической подготовки		
Тема 3.2. Взаимодействие национальной и корпоративной культур. Модели корпоративных культур в сравнительном контексте	17	15	2			2				
<b>Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>			<b>4</b>				
Тема 4.1. Подготовка персонала индустрии туризма к работе в кросскультурной среде	18	16	2			2				
Тема 4.2. Специфика кросс-культурных коммуникаций в индустрии туризма	17	15	2			2				
Консультации										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет									
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	144	124	16	4		12				

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов		
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками

			<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Практические занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Лабораторные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 2, сессия 1-2)</b>										
<b>Раздел 1. Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					
Тема 1.1. Предмет и задачи курса. Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы	18	16	2	2						
Тема 2.2. Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций	17	15	2		2					
<b>Раздел 2. Межкультурные различия</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					
Тема 2.1. Проблема культурных различий и этноцентризм	18	16	2	2						
Тема 2.2. Вербальные и невербальные средства межкультурной коммуникации	17	15	2		2					
<b>Раздел 3. Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>		<b>4</b>					
Тема 3.1. Особенности делового общения и этикета в различных культурах	18	16	2		2					
Тема 3.2. Взаимодействие национальной и корпоративной культур. Модели корпоративных	17	15	2		2					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
культур в сравнительном контексте										
<b>Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>			<b>4</b>				
Тема 4.1. Подготовка персонала индустрии туризма к работе в кросскультурной среде	18	16	2			2				
Тема 4.2. Специфика кросс-культурных коммуникаций в индустрии туризма	17	15	2			2				
Консультации										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет									
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>144</b>	<b>124</b>	<b>16</b>	<b>4</b>		<b>12</b>				

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### Раздел 1. Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Предмет и задачи курса. Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы. Необходимость изучения кросс-культурных коммуникаций в современном мире. Предмет, цели, задачи теории и практики кросс-культурных коммуникаций. Теоретико-методологические подходы и парадигмы изучения межкультурной коммуникации. Структура коммуникации. Теоретические модели межкультурных коммуникаций. Виды и формы коммуникаций. Уровни и характер межкультурных коммуникаций. Классификация и ранжирование деловых культур по типу

ценностных ориентации. Разнообразие критериев типологии культур. Этно-специфические черты культур. Фактор национальной культуры в индустрии туризма и гостеприимства. Фактор религии в индустрии туризма и гостеприимства. Определение ключевых сфер проявления культурных и религиозных особенностей рынков, влияющих на туристский сервис и требующих изучения межкультурных коммуникаций. Культура и цивилизация.

### **Тема 1.1. Предмет и задачи курса. Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Необходимость изучения кросс-культурных коммуникаций в современном мире. Предмет, цели, задачи теории и практики кросс-культурных коммуникаций. Теоретико-методологические подходы и парадигмы изучения межкультурной коммуникации. Структура коммуникации. Теоретические модели межкультурных коммуникаций. Виды и формы коммуникаций. Уровни и характер межкультурных коммуникаций. Культура – базовое понятие теории межкультурной коммуникации. Компоненты культуры. Функции культуры. Проблема понимания в межкультурной коммуникации. Основные направления и актуальные проблемы теории и практики кросс-культурных коммуникаций. Кросс-культурные коммуникации в системе управленческих наук. Взаимодействие культур в контексте интернационализации и глобализации. Управление культурными различиями. Специфика профессиональной деятельности и подготовки специалистов в области международного и национального туризма, работающих в ситуациях межкультурного взаимодействия. Глобальный бизнес: взаимопроникновение и синергия культур.

### **Тема 1.2. Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Разнообразие критериев типологии культур. Этно-специфические черты культур. Фактор национальной культуры в индустрии туризма и гостеприимства. Фактор религии в индустрии туризма и гостеприимства. Определение ключевых сфер проявления культурных и религиозных особенностей рынков, влияющих на туристский сервис и требующих изучения межкультурных коммуникаций. Культура и цивилизация. Современные цивилизации (С. Хантингтон). От столкновения к диалогу цивилизаций. Культурные кластеры стран. Культурные универсалии и системы ценностей в зависимости от национальной принадлежности и типа личности (Д. Мэрдок, Дж. Рокич, Р. Ингилхард). Система ценностей как детерминанта поведения. Верования и ценностные ориентации как основа кросс-культурных сопоставлений (С. Йошимури, У. Нойман). Теория Э. Холла о высоко- и низко-контекстуальных культурах. Классификация культур по Г. Хофстеде. Понятия «Индивидуализмколлективизм», «Дистанция власти», «Избегание неопределенности», «Маскулинность-Феминность» в современном контексте типологии культур. Культурные контрасты в системах ценностей наций (на примере американской, японской и арабской культур). Параметры воздействия на деловую культуру: факторы бизнес-окружения (системный подход по Дж. Миллеру) и национально-этнический фактор в деловых культурах. Подход Хампден – Турнера – Тромпенаарса, Модель Лефевра в сравнительном менеджменте. Концепция Дж. Бермана. Теория внутреннего содержания личности (кластерное деление в зависимости от исповедуемых ценностей) Г.В. Оллпорта, П.Е. Вернона и К. Линдзи. Анализ международной бизнес-среды в соответствии с моделью

Т.Н. Глэдвина и В. Терпстра. Факторы, воздействующие на формирование национальной культуры. Социальные ориентации и их влияние на различие национальных культур (Г.Лейн, Дж.Дистефано). Базовые критерии межкультурных различий (Г.Хофстеде, Ф.Тромпенарс). Проблемы и возможности синергии национальных культур (теория «Z» по У.Оучи). Культурный профиль отдельных стран. Критериальная база международных сопоставлений.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1.1:** Предмет и задачи курса. Кросскультурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Кросс-культурные коммуникации как учебная дисциплина: его предмет, объект и задачи, необходимость изучения.
2. Теоретико-методологические подходы и парадигмы изучения межкультурной коммуникации.
3. Основные направления и актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента.
4. Глобальный бизнес: взаимопроникновение и синергия культур.

**Тема практического занятия 1.2:** Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы дискуссий:**

1. Система ценностей как детерминанта поведения. (Д. Мэрдок, Дж. Рокич, Зю Инхлхард, С. Иошимури, У. Нойман).
2. Теория Э. Холла о высоко- и низкоконтекстуальных культурах.
3. Культурные контрасты в системах ценностей наций (на примере американской, японской и арабской культур).
4. Подход Хампден - Турнера – Тромпенаарса, Модель Лефевра в сравнительном менеджменте. Концепция Дж. Бермана.
5. Анализ международной бизнес-среды в соответствии с моделью Т.Н. Глэдвина и В. Терпстра.
6. Культурный профиль отдельных стран. Критериальная база международных сопоставлений.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 2. Межкультурные различия**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Проблема культурных различий и этноцентризм. Понятие «идентичность» и ее виды. Этно-культурные проблемы идентификации личности в современном обществе. Социализация и инкультурация как составляющие процесса вхождения человека в мир культуры. Формы межкультурных

взаимодействий. Аккультурация. Культурная экспансия. Культурная диффузия. Культурный конфликт. Проблема «чужеродности» культуры. Культурные различия между народами. Вербальные и невербальные средства межкультурной коммуникации. Язык как универсальное средство общения. Основные функции языка. Связь языка, мышления и культуры. Мир языка как отражение материальной и духовной стороны мира народа (география, образ жизни, быт, мораль, менталитет, национальный характер и пр.). Язык как основное средство межкультурного общения. Перевод и интерпретация. Понятие о «фоновых знаниях». Вербальные особенности коммуникации в различных странах.

## **Тема 2.1. Проблема культурных различий и этноцентризм**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Понятие «идентичность» и ее виды. Этнокультурные проблемы идентификации личности в современном обществе. Социализация и инкультурация как составляющие процесса вхождения человека в мир культуры. Формы межкультурных взаимодействий. Аккультурация. Культурная экспансия. Культурная диффузия. Культурный конфликт. Проблема «чужеродности» культуры. Культурные различия между народами. Индекс культурных различий. Модели освоения чужой культуры М. Беннета. Культурный шок в процессе освоения иностранной культуры. Фазы кросскультурного шока. Способы его преодоления. Явление этноцентризма в прошлом и настоящем. Понятия национализма, патриотизма, ксенофобии. Декларация принципов толерантности ЮНЕСКО. Основные рекомендации ЮНВТО по кросс-культурному менеджменту и коммуникациям. Понятие «коммуникативный барьер». Основные виды коммуникативных барьеров. Коммуникативные стратегии. Этнокультурные стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации. Проблема преодоления стереотипов. Эффективное межкультурное общение и факторы, способствующие ее достижению. Понятие межкультурной компетентности. Межкультурный тренинг и его виды. Методы и технологии поликультурного образования.

## **Тема 2.2. Вербальные и невербальные средства межкультурной коммуникации**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Язык как универсальное средство общения. Основные функции языка. Связь языка, мышления и культуры. Мир языка как отражение материальной и духовной стороны мира народа (география, образ жизни, быт, мораль, менталитет, национальный характер и пр.). Язык как основное средство межкультурного общения. Перевод и интерпретация. Понятие о «фоновых знаниях». Вербальные особенности коммуникации в различных странах. Роль хорошо эрудированного понимания национальной концептосферы для достижения максимальной эффективности кросс-культурной коммуникации. Английская концептосфера как система ментальных концептов. Межкультурные особенности невербальной коммуникации. Основные виды невербальной коммуникации. Хронемика в деловых культурах. Жесты в культуре разных народов. Значение и роль жестов в межкультурной коммуникации. Национальная символика разных народов. Государственная символика. Условия эффективной вербальной и невербальной межкультурной коммуникации. Специфические аспекты кросс-культурных коммуникаций в гастрономическом / деловом / медицинском и лечебном / экологическом и природном / религиозном / спортивном и активном / экстремальном / образовательном / круизном / этническом и этнографическом туризме.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

**Тема практического занятия 2.1:** Проблема культурных различий и этноцентризм

**Форма практического задания:** защита доклада.

**Темы докладов:**

1. Формы межкультурных взаимодействий: аккультурация, культурная экспансия, культурная диффузия, культурный конфликт.
2. Культурный шок в процессе освоения иностранной культуры и способы его преодоления.
3. Явление этноцентризма. Этнокультурные стереотипы и предрассудки.
4. Эффективное межкультурное общение и факторы, способствующие ее достижению.
5. Межкультурный тренинг и его виды.
6. Модели поликультурного образования.

**Тема практического занятия 2.2:** Вербальные и невербальные средства межкультурной коммуникации

**Форма практического задания:** дискуссия.

Темы дискуссий:

1. Вербальные особенности коммуникации в различных странах.
2. Роль хорошо эрудированного понимания национальной концептосферы для достижения максимальной эффективности кросс-культурной коммуникации.
3. Специфические аспекты кросс-культурных коммуникаций в гастрономическом / деловом / медицинском и лечебном / экологическом и природном / религиозном / спортивном и активном / экстремальном / образовательном / круизном / этническом и этнографическом туризме.

### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

**РАЗДЕЛ 3. Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Особенности делового общения и этикета в различных культурах. Роль национальной культуры, истории и других составляющих в формировании характерных черт бизнеса в стране и организациях. Характерные черты, определяющие специфику национальной школы менеджмента. Культурные особенности национальной модели менеджмента. Взаимодействие национальной и корпоративной культур. Модели корпоративных культур в сравнительном контексте. Стратегия, структура и культура организации. Национальная и корпоративная культуры: взаимообусловленность и взаимодействие. Классификационные критерии корпоративных культур. Эгалитарные и иерархические культуры. Модели корпоративных культур, их характерные особенности и сравнительный анализ. Уровень, тип экономического развития и модель корпоративной культуры: проблемы востребованности и соответствия. Организационная культура компаний и организаций в контексте налаживания эффективных кросс-культурных коммуникаций.

**Тема 3.1. Особенности делового общения и этикета в различных культурах**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Роль национальной культуры, истории и других составляющих в формировании характерных черт бизнеса в стране и организациях. Характерные черты, определяющие специфику национальной школы менеджмента. Культурные особенности национальной модели менеджмента. Особенности и приоритеты в подготовке менеджеров для различных иерархических уровней в США, Японии, Китае, Южной Корее, Европе, России. Фактор доверия в специфике культур и менталитетов народов мира. Страны с высокой и низкой дистанцией власти. Страны с высокой и низкой степенью избегания неопределенности. Этический менеджмент. Национальные модели корпоративной социальной ответственности. Формирование глобальной бизнес-культуры. Плюсы и минусы экономической и культурной глобализации, отрицательных тенденций, связанных с формированием глобальной бизнес-культуры. Национальные особенности бизнес-протокола и этикета. Международный этикет: нормы и правила. Национальная специфика дресс-кода регионов и культур мира. Деловая переписка и особенности профессиональной риторики с учетом национальных особенностей. Национально-специфичные коммуникационные стили и организационные принципы. Аспекты ориентации на культуру и менталитет иностранных партнеров и взаимодействия национальных культур в бизнесе. Роль традиций, религии, личной репутации и т.п. в отношениях с иностранными партнерами.

### **3.2. Взаимодействие национальной и корпоративной культур. Модели корпоративных культур в сравнительном контексте**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Стратегия, структура и культура организации. Национальная и корпоративная культуры: взаимообусловленность и взаимодействие. Классификационные критерии корпоративных культур. Эгалитарные и иерархические культуры. Модели корпоративных культур, их характерные особенности и сравнительный анализ. Уровень, тип экономического развития и модель корпоративной культуры: проблемы востребованности и соответствия. Организационная культура компаний и организаций в контексте налаживания эффективных кросс-культурных коммуникаций. Параметры деловой культуры: отношение к времени, отношение к природе, межличностные отношения, отношение к информации, отношение к власти. Принципы эволюционного подхода Т. Парсона и Э. Шиллза. Значимость труда в различных бизнес-культурах. Факторы, влияющие на отношение к труду, национальные особенности. Межкультурные сопоставления моделей мотивации в различных странах. Мотивация культурноразнородного персонала. Характеристики национальных стилей лидерства. Западный и восточный варианты организации власти. Различия в представлениях о статусе и лидерстве. Факторы, воздействующие на эффективность лидерства в различных культурах. Культурная чувствительность и кросс-культурная компетентность.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия 3.1:** Особенности делового общения и этикета в различных культурах

**Форма практического задания:** дискуссия.

**Темы дискуссий:**

1. Формирование глобальной бизнес-культуры. Плюсы и минусы экономической и культурной глобализации, отрицательных тенденций, связанных с формированием глобальной бизнескультуры.
2. Международный этикет: нормы и правила.
3. Деловая переписка и особенности профессиональной риторики с учетом национальных особенностей.

**Тема практического занятия 3.2:** Взаимодействие национальной и корпоративной культур. Модели корпоративных культур в сравнительном контексте

**Форма практического задания:** дискуссия.

**Темы дискуссий:** Классификационные критерии корпоративных культур. Эгалитарные и иерархические культуры. Модели корпоративных культур, их характерные особенности и сравнительный анализ. Организационная культура компаний и организаций в контексте налаживания эффективных кросс-культурных коммуникаций. Значимость труда в различных бизнес-культурах. Факторы, влияющие на отношение к труду, национальные особенности. Межкультурные сопоставления моделей мотивации в различных странах. Характеристики национальных стилей лидерства. Факторы, воздействующие на эффективность лидерства в различных культурах.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

## **Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Подготовка персонала индустрии туризма к работе в кросскультурной среде. Коммуникационный разрыв между представителями разных культур. Этноцентризм. Кросс-культурный шок и типичные ошибки профессионального общения в кросс-культурной среде. Удовлетворение достижениями с учетом национального фактора сотрудников. Особенности распределения полномочий в кросс-культурной среде. Современный подход к управлению культурными различиями. Особенности организации кросс-культурных коммуникаций в рамках экскурсионного обслуживания. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гида-переводчика. Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников. Туристский инструктаж. Отражение кросс-культурных аспектов в памятке туриста и информационном листке туриста. Технологии и приемы при консультировании и доведении до сведения туристов и экскурсантов важной информации, касающейся особенностей культуры, нравов, обычаев и норм страны пребывания.

### **Тема 4.1 Подготовка персонала индустрии туризма к работе в кросскультурной среде**

***Перечень изучаемых элементов содержания:*** Тимбилдинг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом кросс-культурных факторов. Коммуникационный разрыв между представителями разных культур. Этноцентризм. Кросс-культурный шок и типичные ошибки профессионального общения в кросс-культурной среде. Удовлетворение достижениями с учетом национального фактора сотрудников. Особенности распределения полномочий в кросс-культурной среде. Современный подход к управлению культурными различиями. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление. Влияние

конструктивизма. Модель межкультурного управления ДиСтефано «МВІ». «Картирование». «Наведение мостов». «Интеграция». Когнитивный подход в кросс-культурном менеджменте. Модель Н. Холдена. Модель «Третьей культуры». Создание «третьей культуры» и управление культурными различиями. «Управление разнообразием» (Б. Эжелунд). Групповая динамика на примере восточного и западного подходов. Потенциал и целесообразность внедрения кросс-культурных тренингов в международных компаниях и мультикультурных компаниях. Обучение мультикультурной группы. Успешные продажи и переговоры с учетом культурных (национальных, региональных и этноконфессиональных) различий. Культурные стили конфликта. Методика их измерения М. Хаммера. Особенности разрешения конфликтов в различных культурах.

#### **Тема 4.2. Специфика кросс-культурных коммуникаций в индустрии туризма**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Особенности организации кросс-культурных коммуникаций в рамках экскурсионного обслуживания. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гида-переводчика. Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников. Туристский инструктаж. Отражение кросс-культурных аспектов в памятке туриста и информационном листке туриста. Технологии и приемы при консультировании и доведении до сведения туристов и экскурсантов важной информации, касающейся особенностей культуры, нравов, обычаев и норм страны пребывания. Опора на прецедентные феномены культуры иностранных туристов при организации маркетинговых коммуникаций, включая рекламную и выставочную деятельность, приема и обслуживания туристов, в т.ч. экскурсионных услуг, как метод обеспечения воздействия на национальное сознание. Проблемы прагматики, этики и эстетики коммуникации, десять правил для гида-экскурсовода или гида-переводчика, согласно рекомендациям М.Я. Блоха по корпоративному межкультурному общению. Этнокультура и ее артефакты: национальный костюм, национальная кухня, предметы народных ремесел и искусств, стиль и дух национального быта, фольклор и обрядовость. Классификация типов туристов, которые в разной степени стремятся к исторической подлинности объектов и явлений культуры. Историко-культурная обусловленность ландшафта. Перспективы и проблемы разработки и продвижения въездного культурного туризма в России с точки зрения основных аспектов кросс-культурных коммуникаций.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия 4.1:** Подготовка персонала индустрии туризма к работе в кросскультурной среде

**Форма практического задания:** реферат.

**Перечень тем рефератов к разделу:**

1. Тимбилдинг (командообразование) на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом кросс-культурных факторов.
2. Современный подход к управлению культурными различиями.
3. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление.
4. Потенциал и целесообразность внедрения кросскультурных тренингов в международных компаниях и мультикультурных компаниях.
5. Обучение мультикультурной группы.

6. Культурные стили конфликта.
7. Методика измерения конфликтов М. Хаммера.
8. Особенности разрешения конфликтов в различных культурах.

**Тема практического занятия 4.2:** Специфика кросскультурных коммуникаций в индустрии туризма

**Форма практического задания: дискуссия**

**Темы для дискуссий:**

1. Технологические приемы при консультировании и доведении до сведения туристов и экскурсантов важной информации, касающейся особенностей культуры, нравов, обычаев и норм страны пребывания.
2. Этнокультура и ее артефакты: национальный костюм, национальная кухня, предметы народных ремесел и искусств, стиль и дух национального быта, фольклор и обрядовость.
3. Перспективы и проблемы разработки и продвижения въездного культурного туризма в России с точки зрения основных аспектов кросскультурных коммуникаций.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1. <b>Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	8	Самостоятельное освоение материала раздела
	8	Подготовка реферата
Раздел 2. <b>Межкультурные различия</b>	8	Самостоятельное освоение материала раздела
	8	Подготовка реферата
Раздел 3. <b>Научно-практические и методические</b>	8	Самостоятельное освоение материала раздела

<b>аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	8	Подготовка реферата
<b>Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	7	Самостоятельное освоение материала раздела
	8	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	63	

*Очно-заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
<b>Раздел 1. Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	12	Самостоятельное освоение материала раздела
	10	Подготовка реферата
<b>Раздел 2. Межкультурные различия</b>	12	Самостоятельное освоение материала раздела
	10	Подготовка реферата
<b>Раздел 3. Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	10	Самостоятельное освоение материала раздела
	12	Подготовка реферата
<b>Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	11	Самостоятельное освоение материала раздела
	12	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	87	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		

Раздел 1. <b>Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела
	15	Подготовка реферата
Раздел 2. <b>Межкультурные различия</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела
	15	Подготовка реферата
Раздел 3. <b>Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела
	15	Подготовка реферата
Раздел 4. <b>Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела
	15	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	124	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1. <b>Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела
	15	Подготовка реферата
Раздел 2. <b>Межкультурные различия</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела
	15	Подготовка реферата
Раздел 3. <b>Научно-практические и методические</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела

<b>аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	15	Подготовка реферата
<b>Раздел 4. Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	16	Самостоятельное освоение материала раздела
	15	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	124	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1. Теме 1.1

Теоретико-методологические подходы и парадигмы изучения межкультурной коммуникации. Проблема понимания в межкультурной коммуникации. Взаимодействие культур в контексте интернационализации и глобализации. Специфика профессиональной деятельности и подготовки специалистов в области международного и национального туризма, работающих в ситуациях межкультурного взаимодействия.

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1. Теме 1.2

Фактор национальной культуры в индустрии туризма и гостеприимства. Фактор религии в индустрии туризма и гостеприимства. Определение ключевых сфер проявления культурных и религиозных особенностей рынков, влияющих на туристский сервис и требующих изучения межкультурных коммуникаций. Теория внутреннего содержания личности (кластерное деление в зависимости от исповедуемых ценностей) Г.В. Оллпорта, П.Е. Вернона и К. Линдзи. Факторы, воздействующие на формирование национальной культуры. Социальные ориентации и их влияние на различие национальных культур (Г.Лейн, Дж.Дистефано). Проблемы и возможности синергии национальных культур (теория «Z» по У.Оучи).

#### Темы рефератов к разделу 1:

1. Виды и формы коммуникации с точки зрения лингвистики, психолингвистики, социолингвистики, риторики, лингвокультурологии.
2. Характеристика межкультурной коммуникации в узком и широком смысле слова.
3. Теоретические модели коммуникации: лингвистическая (Р. Якобсон), философская (М. М. Бахтин), кибернетическая (Н.Винер).
4. Фактор национальной культуры в индустрии туризма и гостеприимства.
5. Типология культур и культурная грамматика Э.Холла.
6. Совокупность ценностей и норм общества, особенности поведения людей, традиции общества, передающиеся из поколения в поколение, территориальноландшафтные предпосылки менталитета нации.
7. Фактор религии в индустрии туризма и гостеприимства.
8. Культура и взаимодействие культур в контексте интернационализации и глобализации.
9. Проблема понимания в межкультурной коммуникации.
10. Подходы к классификации национальных культур и менталитетов.

11. Классификационные признаки культур: контекст, время, пространство, информационные потоки.
12. Эксплицитная и имплицитная информация.
13. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры.
14. Монохронные и полихронные культуры. Проксемика. Зона коммуникации.
15. Основные рекомендации ЮНВТО по кросс-культурному менеджменту и коммуникациям. Толерантность как явление 21 века.
16. Декларация принципов толерантности ЮНЕСКО. Индекс толерантности.
17. Традиционализм, неоконсерватизм, неолиберализм.
18. Трансформация кросскультурных коммуникаций в условиях становления информационного общества.
19. Определение ключевых сфер проявления культурных и религиозных особенностей рынков, влияющих на туристский сервис и требующих изучения межкультурных коммуникаций.
20. Кросскультурный менеджмент: концепция культуры, культурные слои и стереотипы. Четыре параметра культуры Герта Хофстеде в сравнительном менеджменте.
21. Этнометрия – теория культурных измерений Герта Хофстеде.
22. Классификационные признаки культур: дистанция власти, социальная ориентация (коллективизм – индивидуализм), ориентация на достижение целей (мужественность - женственность), избегание неопределенности, временная ориентация.
23. Подход Клукона-Стродбека, подход Хампден - Турнера – Тромпенаарса, Модель Лефевра в сравнительном менеджменте. Концепция Дж. Бермана.
24. Теория внутреннего содержания личности (кластерное деление в зависимости от исповедуемых ценностей) Г.В.Оллпорта, П.Е.Вернона и К.Линдзи.
25. Анализ международной бизнес-среды в соответствии с моделью Т.Н.Глэдвина и В.Терпстра.
26. Культурологические аргументы Д. Вивера в рамках диалектической концепции «массовый туризм – альтернативный туризм – просвещенный массовый туризм».

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544893> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543745> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535994> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2. Теме 2.1**

Социализация и инкультурация как составляющие процесса вхождения человека в мир культуры. Понятия национализма, патриотизма, ксенофобии. Декларация принципов толерантности ЮНЕСКО. Основные рекомендации ЮНВТО по кросс-культурному менеджменту и коммуникациям

## **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2. Теме 2.2**

Английская, американская и немецкая концептосферы как системы ментальных концептов. Хронемика в деловых культурах. Жесты в культуре разных народов. Условия эффективной вербальной и невербальной межкультурной коммуникации.

### **Темы рефератов к разделу 2:**

1. Роль национальной культуры, истории и других составляющих в формировании характерных черт бизнеса в стране и организациях.
2. Характерные черты, определяющие специфику национальной школы менеджмента.
3. Особенности и приоритеты в подготовке менеджеров для различных иерархических уровней в Великобритании, США, Японии, Китае, Южной Кореи, Континентальной Европе, России.
4. Формирование глобальной бизнес-культуры.
5. Плюсы и минусы экономической и культурной глобализации, отрицательных тенденций, связанных с формированием глобальной бизнес-культуры.
6. Деловая переписка и особенности профессиональной риторики с учетом национальных особенностей.
7. Национально-специфичные коммуникационные стили и организационные принципы.
8. Аспекты ориентации на культуру и менталитет иностранных партнеров и взаимодействия национальных культур в бизнесе.
9. Роль традиций, религии, личной репутации и т.п. в отношениях с иностранными партнерами.
10. Организационная культура компаний и организаций в контексте налаживания эффективных кросс-культурных коммуникаций.
11. Параметры деловой культуры: отношение к времени, отношение к природе, межличностные отношения, отношение к информации, отношение к власти. Принципы эволюционного подхода Т. Парсона и Э. Шиллза.
12. Фактор доверия в специфике культур и менталитетов народов мира. Страны с высокой и низкой дистанцией власти.
13. Страны с высокой и низкой степенью избегания неопределенности.
14. Национальный менталитет в аспектах уклонения от налогов.
15. Отношение к инновациям и технократизму в контексте культурного восприятия.
16. Национальные особенности в отношении в малом и семейном бизнесу.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535994> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536693> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Культурология : учебник для вузов / С. Н. Иконникова [и др.]. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544917> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Таратухина, Ю. В. Теория и практика кросс-культурной дидактики : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 194 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00790-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537550> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3** **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3. Теме 3.1**

Роль национальной культуры, истории и других составляющих в формировании характерных черт бизнеса в стране и организациях. Особенности и приоритеты в подготовке менеджеров для различных иерархических уровней в США, Японии, Китае, Южной Корее, Европе, России.

Фактор доверия в специфике культур и менталитетов народов мира. Страны с высокой и низкой дистанцией власти. Страны с высокой и низкой степенью избегания неопределенности. Роль традиций, религии, личной репутации и т.п. в отношениях с иностранными партнерами.

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3. Теме 3.2**

Уровень, тип экономического развития и модель корпоративной культуры: проблемы востребованности и соответствия. Параметры деловой культуры: отношение к времени, отношение к природе, межличностные отношения, отношение к информации, отношение к власти. Принципы эволюционного подхода Т. Парсона и Э. Шиллза.

Западный и восточный варианты организации власти. Различия в представлениях о статусе и лидерстве. Культурная чувствительность и кросс-культурная компетентность.

### **Темы рефератов к разделу 3:**

1. Роль хорошо эрудированного понимания национальной концептосферы для достижения максимальной эффективности кросс-культурной коммуникации.
2. Английская концептосфера как система ментальных концептов. Концепты «common sense», «freedom», «home», «privacy», «fair play», «gentleman».
3. Американская концептосфера как система ментальных концептов. Концепты «self reliance», «efficiency», «modernity», «speed», «diversity», «privacy». Немецкие культурные концепты: “Ordnung”, “Arbeit”, “Pünktlichkeit”, “Fleiß”, “Gemüt”, “Angst”, “Geist”, “Idealismus”.
4. Кросс-культурные коммуникации в контексте Австралии, Аргентины, Бразилии, Великобритании и Республики Ирландия, Индии, Китая, Мексики, Южной Кореи, Японии.
5. Кросс-культурные коммуникации в контексте Турции.
6. Кросс-культурные коммуникации в контексте США и Канады.
7. Кросс-культурные коммуникации в контексте Израиля. К
8. Кросс-культурные коммуникации в контексте Вьетнама, Камбоджи, Таиланда и других государств Юго-Восточной Азии.
9. Кросс-культурные концепции в контексте стран Ближнего Востока.
10. Кросс-культурные коммуникации в контексте Украины и Республики Беларусь.
11. Кросс-культурные коммуникации в контексте Казахстана и других государств Средней Азии.
12. Кросс-культурные коммуникации в контексте Азербайджана, Армении, Грузии, Молдовы.
13. Памятка туриста, как обязательный информационно сопроводительный документ в организации международного туризма.
14. Структура обязательного информационного листка для туриста. Отражение кросс-культурных аспектов в памятке туриста и информационном листке туриста.

15. Национальные особенности договорного и документационного сопровождения туроперейтинга во внутреннем, въездном и выездном туризме.
16. Национальные особенности обслуживания туристов в секторе авиаперевозок, на железнодорожном, автомобильном, морском и речном круизном транспорте.
17. Примеры национальных политик и подходов в области санитарно-эпидемиологической безопасности туристов: Европейский Союз, Австралия, страны Юго-Восточной Азии.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544893> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535994> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Таратухина, Ю. В. Теория и практика кросс-культурной дидактики : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00790-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537550> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4. Теме 4.1**

Коммуникационный разрыв между представителями разных культур. Удовлетворение достижениями с учетом национального фактора сотрудников. Особенности распределения полномочий в кросс-культурной среде. Влияние конструктивизма. Модель межкультурного управления ДиСтефано «МВІ». «Картирование». «Наведение мостов». «Интеграция». Когнитивный подход в кросскультурном менеджменте. Модель Н. Холдена. Модель «Третьей культуры». Создание «третьей культуры» и управление культурными различиями. «Управление разнообразием» (Б. Экелунд). Групповая динамика на примере восточного и западного подходов. Успешные продажи и переговоры с учетом культурных (национальных, региональных и этноконфессиональных) различий.

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4. Теме 4.2**

Особенности организации кросс-культурных коммуникаций в рамках экскурсионного обслуживания. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гидапереводчика. Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников. Туристский инструктаж. Отражение кросс-культурных аспектов в памятке туриста и информационном листке туриста. Опора на прецедентные феномены культуры иностранных туристов при организации маркетинговых коммуникаций, включая рекламную и выставочную деятельность, приема и обслуживания туристов, в т.ч. экскурсионных услуг, как метод обеспечения воздействия на национальное сознание. Проблемы прагматики, этики и эстетики коммуникации,

десять правил для гида-экскурсовода или гида-переводчика, согласно рекомендациям М.Я. Блоха по корпоративному межкультурному общению. Классификация типов туристов, которые в разной степени стремятся к исторической подлинности объектов и явлений культуры. Историко-культурная обусловленность ландшафта.

#### **Темы рефератов к разделу 4:**

1. Тимбилдинг (командообразование) на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом кросс-культурных факторов.
2. Коммуникационный разрыв между представителями разных культур. Этноцентризм.
3. Кросскультурный шок и типичные ошибки профессионального общения в кросскультурной среде. Фазы кросс-культурного шока.
4. Удовлетворение достижениями с учетом национального фактора сотрудников. Особенности распределения полномочий в кросс-культурной среде.
5. Современный подход к управлению культурными различиями. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление. Влияние конструктивизма. Модель межкультурного управления Ди Стефано «МВИ». «Картирование». «Наведение мостов». «Интеграция». Когнитивный подход в кросс-культурном менеджменте. Модель Н.Холдена. Модель «Третьей культуры».
6. Создание «третьей культуры» и управление культурными различиями. «Управление разнообразием» (Б.Экелунд).
7. Групповая динамика на примере восточного и западного подходов. Потенциал и целесообразность внедрения кросскультурных тренингов в международных компаниях и мультикультурных компаниях. Обучение мультикультурной группы.
8. Методы и технологии поликультурного образования. Успешные продажи и переговоры с учетом культурных (национальных, региональных и этноконфессиональных) различий.
9. Национальные особенности бизнес-протокола и этикета. Национальная специфика дресс-кода регионов и культур мира.
10. Культурные стили конфликта. Методика их измерения М.Хаммера. Особенности разрешения конфликтов в различных культурах.
11. Кросс-культурные коммуникации в гостиничном и ресторанном бизнесе
12. Специфика кросс-культурного менеджмента в контексте развития хостелов и иных бюджетных средств размещения: особенности законодательного регулирования и неформальных норм.
13. Национальные особенности восприятия овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства.
14. Страны «винного пояса» и «пивного пояса», национальные особенности употребления алкогольных напитков в различных контекстах.
15. Национальные особенности в организации и проведении фуршетного обслуживания.
16. Гастрономические аспекты кросс-культурных коммуникаций.
17. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация.
18. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайнафрендли», другим программам национально-ориентированного обслуживания.
19. Национальные особенности оставления чаевых и знаков благодарности и высокой оценки качества услуг к обслуживающему персоналу в отраслях сервиса.
20. Кросс-культурные коммуникации в экскурсионном обслуживании

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544893> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535994> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536693> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый

по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисовочными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения, по сути, поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ, по сути, этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

#### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенции	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел -1 Теоретические основы кросс-культурных коммуникаций	ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Какая из стран имеет высокие показатели долгосрочной ориентации и дистанции власти? а) Россия б) Франция в) Япония г) Австрия</p> <p>2. Согласно исследованиям, 40% всех назначений американцев за рубеж на должность менеджера были окончены раньше срока вследствие: а) эффективной работы менеджеров и досрочного достижения ими поставленных целей б) игнорирования ими проблем, возникающих непосредственно на рабочем месте в) недостаточной помощи консультантов г) неэффективной их работы, связанной со слабой адаптацией менеджеров к местным условиям и их невосприимчивостью чужой культуры</p> <p>Европейцы в контактах с американцами могут быть шокированы несвойственными для них проявлениями: а) неорганизованности б) неформального обращения, граничащего с фамильярностью в) излишних формальностей г) профессионализма</p> <p>С какой целью компания Otis Elevator основала шесть исследовательских центров в пяти странах? а) удовлетворить спрос новых покупателей б) обойти ограничения в системе регулирования у себя в стране в) ответить на вызов иностранного конкурента в Японии г) добиться конкурентного преимущества посредством использования эффекта масштаба</p>

		ОПК-4	Кейс-задание	<p><b>Осуществляет исследование туристического рынка</b></p> <p>Задание 1. Необходимо провести сегментирование туристического рынка стран Европы по кластерному критерию типологии культур и цивилизаций.</p> <p>Задание 2. Исследовать международную маркетинговую среду для выхода российской туристической компании на внешний рынок. Определите ваши конкретные действия по этно-культурным элементам среды.</p> <p>Задание 3. Исследовать международную маркетинговую среду стран БРИКС для выхода на внешние рынки данных стран. Определите ваши конкретные действия по отдельным элементам внешней маркетинговой среды.</p>
2.	<b>Раздел -2 Межкультурные различия</b>	ОПК-4	Кейс-задание	<p><b>Анализирует, систематизирует, интерпретирует и оценивает информацию</b></p> <p>Задание 1. Проанализировать особенности культуры Индии и подготовить предложения и рекомендации для российских туристов по общению с индусами. Проанализируйте элементы экономической и социо-культурной среды при выходе российской компании по производству кваса на рынок двух-трех стран ЕАЭС. Ответ обоснуйте.</p> <p>Задание 2. Проанализируйте элементы этно-культурной маркетинговой среды при выходе компании на рынок промышленно развитой страны. Приведите пример. Ответ обоснуйте.</p>
		ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Представители каких стран в наибольшей степени предпочитают использовать посредников во время переговоров?</p> <p>а) Японии б) Латинской Америки в) США г) Кореи д) Ближнего Востока</p> <p>2. При каком подходе местные менеджеры приглашаются на ключевые должности в иностранных компаниях:</p> <p>а) этноцентрическом б) субцентрическом</p>

				<p>в) геоцентрическом  г) региоцентрическом  д) полицентрическом</p> <p>3. Какой из подходов рекомендуется при недостаточной квалификации местных менеджеров и необходимости поддержания тесных взаимоотношений с головной компанией: а) геоцентрический  б) этноцентрический  в) полицентрический  г) региоцентрический  д) субцентрический.</p> <p>4. Практически нелегальной в мусульманских странах является западная:  а) маркетинговая система  б) сталелитейная промышленность  в) банковская система  г) бизнес-консалтинговая система</p>
3.	<b>Раздел -3  Научно-практические и методические аспекты взаимодействия национальных и корпоративных культур</b>	ОПК-4	Кейс-задание	<p><b>Способен организовывать продвижение туристического продукта с использованием знаний маркетинга и статистики</b></p> <p>Задание 1.  Разработайте план международной рекламной компании по продвижению любого туристического продукта. В плане используйте все необходимые элементы международной рекламы.</p> <p>Задание 2  Каким образом степень контекстуальности культуры связана с возможностями получения достоверной информации об особенностях взаимоотношений в стране, об особенностях национального менеджмента?</p> <p>Задание 3  С какими трудностями коммуникаций могут столкнуться представители моноактивной культуры при деловых переговорах с представителями полиактивной или реактивной культуры?</p> <p><b>Способен к восприятию культурного разнообразия общества, в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b></p> <p>Задание 1.  Раскройте понятия «Индивидуализм-коллективизм», «Дистанция власти», «Избегание неопределенности», «Маскулинность-феминность» в современном контексте типологии культур в международном маркетинге.</p> <p>Задание 2.  Проведите сравнительный анализ Испании и Турции с точки зрения основных</p>

				<p>национальных особенностей туристскорекреационного проектирования. На Ваш взгляд, с точки зрения особенностей проектирования Турция туристских систем в большей степени тяготеет к развивающимся или развитым странам?</p>
		ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Примером какого подхода является назначение представителя Латиноамериканских стран на менеджерскую должность в Чили? а) геоцентрического б) субцентрического в) этноцентрического г) региоцентрического.</p> <p>2. В кросс-культурных исследованиях Хофстедом были использованы следующие критерии:</p> <p>а) отношение к труду, материализм, уход от неопределенности, иерархическая дистанция  б) иерархическая дистанция, властные полномочия, индивидуализм  в) категория времени, уход от неопределенности, маскулинизация  г) иерархическая дистанция, уход от неопределенности, индивидуализм, маскулинизация.</p> <p>3. Какой из этапов превращения страновой модели менеджмента в ее международную разновидность, требует учета взаимных интересов страны ведения бизнеса и страны размещения и знания культурных особенностей последней?</p> <p>а) колониальная эра,  б) эра национальных государств,  в) эра глобализации.</p> <p>4. Чем отличается международная модель менеджмента от страновой (национальной) модели?</p> <p>а) базовой структурой менеджмента,  б) функциональными областями менеджмента,  в) принципами структурообразования,  г) спецификой национально-культурного фактора и межстранового взаимодействия.</p>
4	<b>Раздел -4 Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве</b>	ОПК-4	Кейс-задание	<p><b>Анализирует и оценивает особенности рынка туризма</b></p> <p>Задание 1.  Выделите и опишите основные особенности невербальных и вербальных межкультурных коммуникаций стран Европы.  Определите индекс культурных различий в отношении к России.</p> <p>Задание 2.  Вы – руководитель компании, которая собирается выходить на европейский рынок.  Продумайте фирменный стиль вашей компании.</p> <p><b>Способен участвовать в организации событий с использованием национальных туристических ресурсов</b></p>

			<p>Задание 1. В Интернете вы нашли контакты руководителя фирмы, с которой давно планировали стать партнерами. Как вы планируете налаживать коммуникации? Каков будет ваш первый контакт? Задание 2. Вам предложили принять участие в туристической ярмарке в Париже. Как бы вы разработали проект туристического продукта с учетом региональных природных и культурных особенностей г. Сочи? Задание 3 В компании N, сотрудники которой – русские и японцы, за четыре года существования на рынке не сложилось единой культуры проведения корпоративных мероприятий: не организуются общие встречи, где сотрудники могли бы знакомиться со стратегией и целями фирмы, вырабатывать общее видение, «пропитываться» общими ценностями. Праздники отмечаются небольшими неформальными группами сотрудников. В последний год увеличилось число конфликтов, обстановка в компании стала напряженной. Какие факторы влияют на выбор мер по разрешению кросс-культурного конфликта? Какие стратегии может использовать менеджер для урегулирования кросс-культурного конфликта и от чего зависит выбор стратегии?</p>
		ПК-4 Компьютерное тестирование	<p>1. Важнейшим требованием к менеджменту в международном бизнесе в условиях нарастающей изменчивости бизнес-окружения является: а) стабильность его принципов и правил, б) неизменность методов и технологий управления, в) адаптивность и ситуативность, г) наличие страховки. 2. «Психологическое расстояние» между странами – это: а) территориальная удаленность страны базирования от страны пребывания, б) культурная «схожесть» страны базирования и страны пребывания, в) восприятие менеджментом компании степени близости (удаленности) зарубежного целевого рынка в соотношении с уже освоенным, г) все вышеперечисленное, д) ни один из пунктов. 3. Международную компанию, которая воплощает не только продуктивное, функциональное и географическое разнообразие, но и разности культур и языка, принято называть: а) мультинациональной компанией, б) многокультурной корпорацией, в) глобальной компанией, г) транснациональной корпорацией. 4. Наиболее сложной в управленческом отношении и наименее исследованной формой международного сотрудничества, по П. Друкеру, выступает: а) совместное предприятие,</p>

				б) франчайзинг, в) стратегический альянс, г) контрактное соглашение.
--	--	--	--	--

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ПК-4	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Кросс-культурные коммуникации как учебная дисциплина: его предмет, объект и задачи. Необходимость изучения.</li><li>2. Основные направления и актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента.</li><li>3. Кросс-культурный шок и способы его преодоления.</li><li>4. Глобальный бизнес: взаимопроникновение и синергия культур.</li><li>5. Понятие деловой культуры, ее элементы и уровни.</li><li>6. Системы ценностей в национальных культурах.</li><li>7. Параметры воздействия на деловую культуру: факторы бизнес-окружения</li><li>8. Культурные различия и этика</li><li>9. Этническая стереотипизация. Явление этноцентризма.</li><li>10. Переменные национальной культуры и их сравнительный анализ в деловых культурах различных стран.</li><li>11. Базовые критерии межкультурных различий по Г. Хофштеде.</li><li>12. Теория «Z» по У.Оучи.</li><li>13. Базовые критерии межкультурных различий по Ф. Тромпенарсу.</li><li>14. Культурный профиль страны.</li><li>15. Учет национальных стереотипов в деятельности международного менеджера.</li><li>16. Высоко- и низкоконтекстуальные культуры.</li><li>17. Вербальные и невербальные коммуникации и их особенности в различных странах.</li><li>18. Условия эффективной межкультурной коммуникации.</li><li>19. Влияние культуры на процесс переговоров</li><li>20. Модели ведения переговоров.</li><li>21. Национальная и корпоративная культуры: взаимообусловленность и взаимодействие.</li><li>22. Классификационные критерии корпоративных культур.</li><li>23. Сравнительный анализ моделей корпоративных культур.</li><li>24. Значимость труда в различных бизнес-культурах.</li><li>25. Факторы, влияющие на отношение к труду, национальные особенности.</li><li>26. Межкультурные сопоставления моделей мотивации в различных странах.</li><li>27. Национальные модели лидерства.</li><li>28. Различия в представлениях о статусе и лидерстве.</li><li>29. Факторы, воздействующие на эффективность лидерства в различных культурах.</li></ol>

	<p>30. Межгосударственные различия в управлении человеческими ресурсами: классификация проблем.</p> <p>31. Влияние различий между странами на управление человеческими ресурсами.</p> <p>32. Признание ценности различий и управление разнородной рабочей силой.</p> <p>33. Культурная чувствительность и кросс-культурная компетентность.</p>
ОПК-4	<p>1. Какая из стран имеет высокие показатели долгосрочной ориентации и дистанции власти? а) Россия б) Франция в) Япония г) Австрия</p> <p>2. Согласно исследованиям, 40% всех назначений американцев за рубеж на должность менеджера были окончены раньше срока вследствие: а) эффективной работы менеджеров и досрочного достижения ими поставленных целей б) игнорирования ими проблем, возникающих непосредственно на рабочем месте в) недостаточной помощи консультантов г) неэффективной их работы, связанной со слабой адаптацией менеджеров к местным условиям и их невосприимчивостью чужой культуры</p> <p>3. Европейцы в контактах с американцами могут быть шокированы несвойственными для них проявлениями: а) неорганизованности б) неформального обращения, граничащего с фамильярностью в) излишних формальностей г) профессионализма</p> <p>4. С какой целью компания Otis Elevator основала шесть исследовательских центров в пяти странах? а) удовлетворить спрос новых покупателей б) обойти ограничения в системе регулирования у себя в стране в) ответить на вызов иностранного конкурента в Японии г) добиться конкурентного преимущества посредством использования эффекта масштаба</p> <p>5. Представители каких стран в наибольшей степени предпочитают использовать посредников во время переговоров? а) Японии б) Латинской Америки в) США г) Кореи д) Ближнего Востока</p> <p>6. При каком подходе местные менеджеры приглашаются на ключевые должности в иностранных компаниях: а) этноцентрическом б) субцентрическом в) геоцентрическом г) региоцентрическом д) полицентрическом</p>

7. Какой из подходов рекомендуется при недостаточной квалификации местных менеджеров и необходимости поддержания тесных взаимоотношений с головной компанией: а) геоцентрический  
б) этноцентрический  
в) полицентрический  
г) региоцентрический  
д) субцентрический.
8. Практически нелегальной в мусульманских странах является западная:  
а) маркетинговая система  
б) сталелитейная промышленность  
в) банковская система  
г) бизнес-консалтинговая система
9. Примером какого подхода является назначение представителя Латиноамериканских стран на менеджерскую должность в Чили? а) геоцентрического  
б) субцентрического  
в) этноцентрического  
г) региоцентрического.
10. В кросс-культурных исследованиях Хофстедом были использованы следующие критерии:  
а) отношение к труду, материализм, уход от неопределенности, иерархическая дистанция  
б) иерархическая дистанция, властные полномочия, индивидуализм  
в) категория времени, уход от неопределенности, маскулинизация  
г) иерархическая дистанция, уход от неопределенности, индивидуализм, маскулинизация.
11. Какой из этапов превращения страновой модели менеджмента в ее международную разновидность, требует учета взаимных интересов страны ведения бизнеса и страны размещения и знания культурных особенностей последней?  
а) колониальная эра,  
б) эра национальных государств,  
в) эра глобализации.
12. Чем отличается международная модель менеджмента от страновой (национальной) модели?  
а) базовой структурой менеджмента,  
б) функциональными областями менеджмента,  
в) принципами структурообразования,  
г) спецификой национально-культурного фактора и межстранового взаимодействия.
13. Важнейшим требованием к менеджменту в международном бизнесе в условиях нарастающей изменчивости бизнес-окружения является: а) стабильность его принципов и правил,  
б) неизменность методов и технологий управления,  
в) адаптивность и ситуативность,  
г) наличие страховки.
14. «Психологическое расстояние» между странами – это:

- а) территориальная удаленность страны базирования от страны пребывания, б) культурная «схожесть» страны базирования и страны пребывания,
- в) восприятие менеджментом компании степени близости (удаленности) зарубежного целевого рынка в соотношении с уже освоенным, г) все вышеперечисленное,
- д) ни один из пунктов.

15. Международную компанию, которая воплощает не только продуктивное, функциональное и географическое разнообразие, но и разности культур и языка, принято называть:

- а) мультинациональной компанией,
- б) многокультурной корпорацией,
- в) глобальной компанией,
- г) транснациональной корпорацией.

16. Наиболее сложной в управленческом отношении и наименее исследованной формой международного сотрудничества, по П.

Друкеру, выступает:

- а) совместное предприятие,
- б) франчайзинг,
- в) стратегический альянс,
- г) контрактное соглашение.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544893> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535994> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536693> (дата обращения: 09.02.2024).

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543745> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Культурология : учебник для вузов / С. Н. Иконникова [и др.]. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544917> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Таратухина, Ю. В. Теория и практика кросс-культурной дидактики : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00790-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537550> (дата обращения: 09.02.2024).

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная	Крупнейший российский информационно-	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	электронная библиотека eLIBRARY.ru	аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

3. Персональные компьютеры;
4. Средства доступа в Интернет;
5. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки,	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	eLIBRARY.ru	технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
2.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
3.			
4.			
5.			



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки  
*43.03.02 «Туризм»*

Направленность  
*«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
*ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, очно-заочная, заочная*

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций. 5	
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
2.3. Содержание дисциплины (модуля).....	16
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	21
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	21
3.2. Задания для самостоятельной работы.....	24
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	28
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	30
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	30
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	30
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	31
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	32
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	33
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	38
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	42
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) 42	
5.1.1. Основная литература.....	42
5.1.2. Дополнительная литература.....	42

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	43
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	44
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	45
5.4.1. Средства информационных технологий.....	45
5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:.....	45
5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....	45
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	46
5.6. Образовательные технологии.....	47
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	48

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш..

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
канд. геогр. наук, доцент



\_\_\_\_\_

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере сервисной деятельности в обществе постиндустриального типа, раскрытии ее экономической сущности в структуре хозяйственной практики, а также формировании у обучающихся профессионального взгляда на широкие возможности сервисной деятельности в туризме, привитии им умений и навыков использования инновационных сервисных технологий в работе с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. формирование у студентов системы знаний в области динамики потребностей и общих тенденций в развитии сервисной деятельности, а также навыков систематизации методологических принципов при анализе потребностей человека;
2. знакомство обучающихся с особенностями предпринимательства сферы услуг в туризме;
3. изучении экономических и организационных аспектов сервисной деятельности современного типа в России и за рубежом;
4. особенностях процесса внедрения инноваций в сферу услуг;
5. приобщении обучающихся к этическим основам, деловому этикету и эстетическим аспектам сервисной деятельности.
6. обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
7. организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
8. знать содержание основных процессов в сфере сервисной деятельности – технология обслуживания и разработка услуг.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3, ПК-4 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и	<i>Знать:</i> объекты стандартизации и сертификации в туристской индустрии; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в туристской индустрии; требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты.

		национальными стандартами	<i>Уметь:</i> определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
	<b>ПК-4</b> Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	<p>ПК-4.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг</p> <p>ПК-4.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия</p> <p>ПК-4.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями, структурами</p>	<p><i>Знать:</i> процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и методы ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p><i>Уметь:</i> обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия и проводить мероприятия по продвижению туристского продукта</p>

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>74</b>	74
Лекционные занятия	<b>24</b>	24
<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
Практические занятия	<b>48</b>	48
<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
Консультации / Иная контактная работа	<b>2</b>	2

<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>52</b>	52
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	18
Форма промежуточной аттестации	<b>экзамен</b>	экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	144

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>50</b>	50
Лекционные занятия	<b>12</b>	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
Практические занятия	<b>36</b>	36
<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
Консультации / Иная контактная работа	<b>2</b>	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>76</b>	76
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	18
Форма промежуточной аттестации	<b>экзамен</b>	экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	144

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	18	4	14
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	117	32	85

<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	18	4	14
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	117	32	85
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов								
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Семинарские / практические	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>									

<b>РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>			
<b>Тема 1.1 Производство и потребление: основные термины</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>6</b>			
<b>Тема 1.2 Потребности человека с точки зрения экономики</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			
<b>РАЗДЕЛ 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>			
<b>Тема 2.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>6</b>			
<b>Тема 2.2. Специфика услуг как товара</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			
<b>РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я ПОТРЕБНОСТЕЙ</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>			
<b>Тема 3.1 Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>6</b>			
<b>Тема 3.2 Стратегические направления и конкурентоспособно сть в сфере услуг</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			

РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИ Я УСЛУГ	31	13	18	6		12			
Тема 4.1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	15	7	8	2		6			
Тема 4.2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	16	6	10	4		6			
Консультации	2		2					2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	18								
Форма промежуточной аттестации (указать)	ЭКЗ								
Общий объем Модуля 2, часов	144	52	74	24		48		2	
Общий объем по дисциплине, часов	144	52	74	24		48		2	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические	из них, в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>								

<b>РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я</b>	31	19	12	4		8			
<b>Тема 1.1 Производство и потребление: основные термины</b>	15	9	6	2		4			
<b>Тема 1.2 Потребности человека с точки зрения экономики</b>	16	10	6	2		4			
<b>РАЗДЕЛ 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	31	19	12	4		8			
<b>Тема 2.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности</b>	15	9	6	2		4			
<b>Тема 2.2. Специфика услуг как товара</b>	16	10	6	2		4			
<b>РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я ПОТРЕБНОСТЕЙ</b>	31	19	12	2		10			
<b>Тема 3.1 Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг</b>	15	9	6	2		4			
<b>Тема 3.2 Стратегические направления и конкурентоспособно сть в сфере услуг</b>	16	10	6			6			

РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИ Я УСЛУГ	И	31	19	12	2	10			
Тема 4.1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности		15	9	6	2	4			
Тема 4.2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания		16	10	6		6			
Консультации		2		2				2	
Контроль промежуточной аттестации (час)		18							
Форма промежуточной аттестации		ЭКЗ							
Общий объем Модуля, часов		144	76	50	12	36		2	
Общий объем по дисциплине, часов		144	76	50	12	36		2	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические	из них, в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Курс 3, сессия 1-2)</b>								

<b>РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я</b>	34	30	4	2		2			
<b>Тема 1.1 Производство и потребление: основные термины</b>	18	16	2	2					
<b>Тема 1.2 Потребности человека с точки зрения экономики</b>	16	14	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	34	30	4	2		2			
<b>Тема 2.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности</b>	18	16	2	2					
<b>Тема 2.2. Специфика услуг как товара</b>	16	14	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я ПОТРЕБНОСТЕЙ</b>	34	30	4			4			
<b>Тема 3.1 Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг</b>	18	16	2			2			
<b>Тема 3.2 Стратегические направления и конкурентоспособно сть в сфере услуг</b>	16	14	2			2			

РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИ Я УСЛУГ	31	27	4			4			
Тема 4.1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	16	14	2			2			
Тема 4.2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	15	13	2			2			
Консультации	2		2					2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9								
Форма промежуточной аттестации	ЭКЗ								
Общий объем Модуля, часов	144	117	18	4		12		2	
Общий объем по дисциплине, часов	144	117	18	4		12		2	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические	из них, в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Курс 3, сессия 1-2)</b>								

<b>РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я</b>	34	30	4	2		2			
<b>Тема 1.1 Производство и потребление: основные термины</b>	18	16	2	2					
<b>Тема 1.2 Потребности человека с точки зрения экономики</b>	16	14	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	34	30	4	2		2			
<b>Тема 2.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности</b>	18	16	2	2					
<b>Тема 2.2. Специфика услуг как товара</b>	16	14	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я ПОТРЕБНОСТЕЙ</b>	34	30	4			4			
<b>Тема 3.1 Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг</b>	18	16	2			2			
<b>Тема 3.2 Стратегические направления и конкурентоспособно сть в сфере услуг</b>	16	14	2			2			

<b>РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>	31	27	4			4			
<b>Тема 4.1. «Контактная зона» как реализация сервисной деятельности</b>	16	14	2			2			
<b>Тема 4.2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания</b>	15	13	2			2			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	ЭКЗ								
<b>Общий объем Модуля, часов</b>	144	117	18	4		12		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	144	117	18	4		12		2	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ.

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Основные термины экономики, экономические блага и их классификация, Экономические ресурсы, функции предпринимательства. Основные закономерности производства и потребления, основные экономические проблемы, стоящие перед обществом. Закон замещения, Теория предельной полезности. Закономерности развития потребностей подчиняются закону возрастания потребностей. Закон возрастающих потребностей. Общая характеристика потребностей, Закон возрастающих потребностей, Виды личных потребностей и их классификация, Теория предельной полезности, потребности общества и их удовлетворение, Формирование и развитие общественных потребностей, производство и потребности общества, Закон взаимосвязи производства и потребностей общества.

### **Тема 1.1 Производство и потребление: основные термины**

Основные термины экономики, экономические блага и их классификация, Экономические ресурсы, функции предпринимательства. Основные закономерности производства и потребления, основные экономические проблемы, стоящие перед обществом. Закон замещения, Теория предельной полезности.

### **Тема 1.2 Потребности человека с точки зрения экономики**

#### **Вопросы для самоподготовки**

Закономерности развития потребностей подчиняются закону возрастания потребностей. Закон возрастающих потребностей. Общая характеристика потребностей, Закон возрастающих потребностей, Виды личных потребностей и их классификация, Теория предельной полезности, потребности общества и их удовлетворение, Формирование и развитие общественных потребностей, производство и потребности общества, Закон взаимосвязи производства и потребностей общества.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

### **Тема практического занятия 1.1: Производство и потребление: основные термины**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое производство и перечислите его сферы
2. Как влияет производство на потребности
3. Перечислите функции предпринимательства
4. Что представляет собой труд и каковы его характеристики.
5. Дайте определение понятию «капитал»
6. Что такое предпринимательская способность

### **Тема практического занятия 1.2: Потребности человека с точки зрения экономики**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Вопросы для обсуждения:**

- 1) Стадии развития потребностей
- 2) Пути объединения потребностей
- 3) На каком законе основывается экономический анализ потребностей
- 4) К чему приводят не согласованные потребности

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки. Эволюция понятия «товар». Характеристика услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами.

### **Тема 2.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности**

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России.

### **Тема 2.2. Специфика услуг как товара**

Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки. Эволюция понятия «товар». Характеристика услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия 2.1: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Термины и понятия, используемые в современной сервисной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «культура сервиса».
2. Социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения.
3. Основные классификации услуг и их характеристики.
4. Теория обслуживания
5. Проблематика формирования сервисного общества РФ.

**Тема практического занятия 2.2: Специфика услуг как товара**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Покупательский риск в сфере отечественных услуг.
2. Рынок гостиничных услуг и его особенности.
3. Рынок туристических услуг и его особенности.
4. Дайте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Особенности функционирования рынка сферы услуг. Принципы организации сервиса. Жизненный цикл услуг. Процесс разработки услуг. Основные задачи на каждом из этапов сервисной деятельности. Стратегия смешанного обслуживания. Стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания. Теоретические аспекты изучения конкуренции в сфере услуг. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг.

**Тема 3.1 Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг**

1. Этапы предпродажного сервиса
2. Основные задачи на каждом из этапов сервисной деятельности
3. Стратегия смешанного обслуживания
4. Стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания
5. Состав гарантийных обязательств поставщика или производителя
6. Комплекс услуг, который охватывает период послегарантийного обслуживания потребителей. Понятие фирменный сервис
7. Преимущества фирменного сервиса

**Тема 3.2 Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг**

1. Теоретические аспекты изучения конкуренции в сфере услуг
2. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
3. Конкурентные стратегии на рынке услуг
4. Конкурентоспособность услуги: сущность и методологические подходы к оценке

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия 3.1: Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг**

**Форма практического задания: дискуссия**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. В чем заключены особенности функционирования рынка услуг? Ответ подкрепить практическими примерами.
2. Что понимается под формой обслуживания? Составить перечень основных форм в зависимости от технологии обслуживания.
3. Раскрыть содержание основных функций сервисной организации как системы. Определить состав необходимых ресурсов сервисной организации и меры по повышению эффективности их использования.
4. Сформулировать основные принципы организации сервисной деятельности. Дать краткую характеристику каждому из них.
5. Определить состав организационных форм сервиса. Представить классификацию подходов к организации сервисной деятельности.

## **Тема практического занятия 3.2: Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг**

### **Форма практического задания: дискуссия**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Представить развернутую характеристику поиску и генерации идей как этапу процесса разработки услуг. Составить перечень основных источников новых идей и инструментов их сбора.
2. В чем заключены задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг? Какова роль пробного маркетинга в рамках рассматриваемого этапа?
3. Какие принципы перманентности инноваций необходимо учитывать на этапе организации производства?
4. В чем выражены особенности разработки механизма ценообразования на рынке услуг? Какие факторы определяют выбор метода ценообразования? Определить роль каждого из факторов.
5. Дайте определение жизненного цикла услуг.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

### **форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания

### **Тема 4.1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

## Тема 4.2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания

### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

- Виды общения в «контактной зоне».
- Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
- Сущность содержания контакта.
- Роль общения в построении процесса продажи

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия 4.1: «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания.
2. Современные формы обслуживания потребителей услуг.
3. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
4. Правовое обеспечение сферы обслуживания.
5. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

**Тема практического занятия 4.2: Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Понятия «метод обслуживания» и «форма обслуживания».
  2. Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
  3. Основное содержание предоставления услуг методом индивидуального подхода.
- Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
4. Основные формы обслуживания потребителей.
  5. Сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) Очной формы обучения**

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
--------------	------------------	----------------------------

<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
РАЗДЕЛ 1. <b>ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я</b>	13	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. <b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	13	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ	13	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	13	Подготовка реферата
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
РАЗДЕЛ 1. <b>ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИ Я</b>	19	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. <b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	19	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3.	19	Подготовка реферата

СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ		
РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	19	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>76</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>76</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 2, сессия 1-2)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	27	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>117</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>177</b>	

часов		
-------	--	--

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 2, сессия 1-2)</b>		
<b>РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ</b>	30	Подготовка реферата
<b>РАЗДЕЛ 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	30	Подготовка реферата
<b>РАЗДЕЛ 3. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ</b>	30	Подготовка реферата
<b>РАЗДЕЛ 4. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>	27	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>117</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>177</b>	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Подходы к проблеме потребностей в теориях утопического социализма.
2. Сущность антропологической концепции марксизма.
3. Взгляды на человека и его потребности в истории русской философии.

4. Раскройте основные характеристики мотивационной сферы человека.
5. Как проблема мотивации рассматривалась в работах древних философов?
6. Раскройте суть иррационализма и теории автомата.
7. Раскройте роль эволюционной теории Ч. Дарвина в развитии проблемы мотивации поведения человека.

### **Перечень тем рефератов к Разделу 1:**

1. Система знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.
2. Комплексный подход исследования человека как целостности;
3. Представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.
4. Мировоззренческие основания теории потребностей.
5. Человек как социальное существо.
6. Соотношение биологического и социального в человеке.
7. Индивидуальные и общественные потребности.
8. Потребности человека первобытного общества.
9. Первые цивилизации и потребности человека.
10. Понимание потребностей в античной культуре.
11. Религиозная концепция человека и потребности в средние века.
12. Представления о человеке и его потребностях в период Возрождения
13. Потребности в Новое время и эпоху Просвещения
14. Индивидуальные и общественные потребности человека
15. Историческое развитие потребностей человека.
16. Основные классификации потребностей человека.
17. Биологические (естественные) потребности
18. Материальные потребности
19. Социальные потребности
20. Духовные потребности
21. Подходы к понятию «индивид» и его сущность
22. Подходы к понятию «личность» и его сущность
23. Подходы к понятию «индивидуальность» и его сущность
24. Дайте характеристику понятию «направленность личности».
25. Охарактеризуйте понятия «установка личности» и «интерес».
26. Проследите взгляды ученых на мотивы и мотивацию поведения человека.
27. Дайте определение понятию потребности как побудителя активности человека.
28. Дайте характеристику понятию потребности как нужды и предмета ее удовлетворения.
29. Проследите понимание потребности как отсутствия блага и как ценности.
30. Рассмотрите потребность как состояние и как системную реакцию.
31. Охарактеризуйте вторичные потребности человека.
32. Охарактеризуйте потребность как мотив. Проследите соотношение между ними.
33. Рассмотрите понятие мотива как побуждения, как цели удовлетворения потребности.
34. Охарактеризуйте этапы мотивационного процесса.
35. Раскройте основные характеристики мотивационной сферы человека.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Теория предельной полезности, потребности общества и их удовлетворение
2. Формирование и развитие общественных потребностей, производство и потребности общества.
3. Закон взаимосвязи производства и потребностей общества.

#### **Перечень тем рефератов к разделу 2:**

1. Производство и потребление: основные термины
2. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
3. Экономические законы развития потребностей
4. Экономическое развитие общества и основные типы потребления
5. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.
6. История развития и национальные особенности потребления в России.
7. Экономическое развитие общества и основные типы потребления.
8. Производство и потребление: потребности человека с точки зрения экономики.
9. Теории производства и потребления в системе потребностей человека
10. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому, сравнение.
11. Классификация потребностей у С.С. Корнеевкова.
12. Классификация потребностей Г. Меррея.
13. Эволюция потребностей.
14. Классификация потребностей человека.
15. Типичные эффекты потребительского поведения
16. Модели избирательного поведения потребителя,
17. Модель Андриасена
18. Модель Никосиа
19. Модель Ховарда-Шеса.
20. Личность и потребительский выбор.
21. Раскройте основные характеристики мотивационной сферы человека.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

8. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

9. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 09.02.2024).

10. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под научной редакцией В. И. Сергеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2024. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16361-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536373> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3:**

1. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.
2. Задачи современного сервиса.
3. Усиление роли туристической индустрии в современной экономике.
4. Воздействие факторов роста потребительской активности.
5. Эволюция понятия сервис.

#### **Перечень тем рефератов к разделу 3:**

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг.
3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
4. Общероссийские классификаторы услуг населению.
5. Теория постиндустриального общества.
6. Этапы развития услуг в России.
7. Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя.
8. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения.
9. Роль самооценки в поведении потребителя.
10. Самооценка и имидж торговой марки.
11. Эволюция понятия «товар».
12. Характеристика услуг.
13. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
14. Определение ценности услуги.
15. Модель ценности услуги.
16. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

6. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).
7. Игнатъева, И. Ф. Организация туристической деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
8. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под научной редакцией В. И. Сергеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16361-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536373> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4:**

1. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.
2. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы.
3. Каким образом администрации удастся предотвратить переход продукта в стадию спада?
4. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?
5. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зеpiel, И. Дж. Гутман и др.).
6. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).
7. Особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю.

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 4:**

6. Теоретические аспекты изучения конкуренции в сфере услуг
7. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
8. Конкурентные стратегии на рынке услуг
9. Конкурентоспособность услуги: сущность и методологические подходы к оценке
10. Особенности функционирования рынка сферы услуг.
11. Принципы организации сервиса.
12. Жизненный цикл услуг.
13. Процесс разработки услуг.
14. Теоретические аспекты изучения конкуренции в сфере услуг.
15. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг.
16. Конкурентные стратегии на рынке услуг.
17. Конкурентоспособность услуги: сущность и методологические подходы к ее оценке.
18. Виды общения в «контактной зоне».
19. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
20. Сущность содержания контакта.
21. Роль общения в построении процесса продажи?
22. Основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
23. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
24. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зеpiel, И. Дж. Гутман и др.).
25. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под научной редакцией В. И. Сергеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16361-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536373> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полупетельный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен, который проводится в устной форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

1. текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

2. промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

3. академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

4. выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

5. прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий

1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1.	ОПК-3	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое среда обитания? Какие три составляющие входят в нее?</li> <li>2. К каким последствиям привел темп роста жизни человека в социальной и духовной сферах?</li> <li>3. Раскройте понятие «сущность бытия».</li> <li>4. Объясните философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.</li> <li>5. Перечислите основные виды памяти и раскройте сущность ее основных процессов.</li> <li>6. Дайте определение понятия «индивидуальные потребности человека». Раскройте их сущность.</li> <li>7. В чем состоит специфика индивидуальных потребностей человека?</li> <li>8. Раскройте психофизиологические возможности человека.</li> <li>9. За что отвечают пластические потребности?</li> <li>10. Как формируются способности человека?</li> <li>11. Проследите и охарактеризуйте различия понятий: индивид, личность, индивидуальность.</li> <li>12. Раскройте общие характеристики индивида.</li> <li>13. Осветите понятие роли и ее разновидностей.</li> <li>14. Охарактеризуйте понятие личности как социального субъекта.</li> <li>15. Охарактеризуйте взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.</li> <li>16. Проведите сравнительную характеристику позитивных и негативных сторон личности.</li> </ol>

		ПК-4	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в древнеиндийской философии.</li> <li>2. Расскажите о воззрениях философов Древнего Китая на человека и его потребности.</li> <li>3. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в Античной Греции.</li> <li>4. Осветите подходы к пониманию человека и его потребностей в Средние века.</li> <li>5. Раскройте подходы философской антропологии Нового времени к пониманию человека и его потребностей.</li> <li>6. Охарактеризуйте взгляды буржуазной классической политической экономии на потребности человека.</li> <li>7. Расскажите о подходах немецкой классической философии к человеку и его потребностям.</li> <li>8. Дайте характеристику подходов к проблеме потребностей в теориях утопического социализма.</li> <li>9. В чём сущность антропологической концепции марксизма?</li> <li>10. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в истории русской философии.</li> <li>11. Расскажите о теории инстинктов З. Фрейда и У. Макдугалла.</li> <li>12. Что вы знаете о теории биологических потребностей человека?</li> <li>13. Расскажите о классификации иерархии человеческих потребностей А. Маслоу.</li> <li>14. Какие мотивационные концепции второй половины XX в. вы знаете?</li> <li>15. Раскройте суть теории деятельностного происхождения мотивационной сферы человека А. Н. Леонтьева.</li> <li>16. Охарактеризуйте механизмы развития мотивов по А. Н. Леонтьеву.</li> <li>17. Назовите основные этапы формирования мотивационной сферы у детей.</li> <li>18. В чем заключается роль игры в формировании мотивационной сферы?</li> <li>19. Каким образом мотивационная сфера характеризует личность?</li> <li>20. Какие вы знаете основные мотивы поведения человека?</li> </ol>
2.	РАЗДЕЛ 2.	ПК-4	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислите основные закономерности производства и потребления</li> <li>2. Назовите основные экономические проблемы, стоящие перед обществом</li> <li>3. Какой Закон гласит, что при полном использовании ресурсов и неизменной технологии увеличение производства одного продукта приводит к сокращению производства другого.</li> </ol>

				<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Кто является основоположниками особого направления в экономической науке, получившее название "маржинализм" ("предельность").</li> <li>5. Кто является основоположниками теории предельной полезности</li> <li>6. Что такое эластичность и перечислите его её виды</li> <li>7. Что представляет собой коэффициент эластичности</li> <li>8. Что относится к законам развития потребностей по Маслоу</li> <li>9. Стадии развития потребностей</li> <li>10. Пути объединения потребностей</li> <li>11. На каком законе основывается экономический анализ потребностей</li> <li>12. К чему приводят не согласованные потребности</li> </ol>
		ОПК-3	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое производство и перечислите его сферы</li> <li>2. Как влияет производство на потребности</li> <li>3. Перечислите функции предпринимательства</li> <li>4. Что представляет собой труд и каковы его характеристики.</li> <li>5. Дайте определение понятию «капитал»</li> <li>6. Что такое предпринимательская способность</li> </ol>
3.	РАЗДЕЛ 3.	ОПК-3	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какую роль играет сервисная деятельность в рыночной экономике и жизни общества?</li> <li>2. Что вы знаете об особенностях развития сервиса в России, его проблемах и перспективах?</li> <li>3. Какие услуги в сервисной деятельности занимают наибольший удельный вес и почему?</li> <li>4. Почему сервису обслуживания в настоящее время уделяется так много внимания? Как вы думаете, с чем это связано? Оправдано ли это?</li> <li>5. Какие механизмы, по вашему мнению, целесообразно задействовать для сегментации потребителей: наблюдение, самостоятельный выбор клиентов, опрос и т.д.?</li> <li>6. Целесообразно ли использовать одну и ту же сегментацию для: а) завоевания или привлечения новых клиентов; б) удовлетворения их потребностей (качество обслуживания); в) формирования лояльности,- или же рациональнее иметь отдельную сегментацию для каждой из вышеназванных позиций?</li> <li>7. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.</li> <li>8. Задачи современного сервиса.</li> <li>9. Усиление роли туристической индустрии в современной экономике.</li> </ol>

				<p>10. Воздействие факторов роста потребительской активности.</p> <p>11. Эволюция понятия сервис.</p> <p>12. Фирменный сервис и его преимущества.</p> <p>13. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах.</p>
		ПК-4	Контрольная работа	<p>1. Перечислите основные закономерности производства и потребления</p> <p>2. Назовите основные экономические проблемы, стоящие перед обществом</p> <p>3. Какой Закон гласит, что при полном использовании ресурсов и неизменной технологии увеличение производства одного продукта приводит к сокращению производства другого.</p> <p>4. Кто является основоположниками особого направления в экономической науке, получившее название "маржинализм" ("предельность").</p> <p>5. Кто является основоположниками теории предельной полезности</p> <p>6. Что такое эластичность и перечислите его её виды</p> <p>7. Что представляет собой коэффициент эластичности</p> <p>8. Что относится к законам развития потребностей по Маслоу</p> <p>9. Стадии развития потребностей</p> <p>10. Пути объединения потребностей</p> <p>11. На каком законе основывается экономический анализ потребностей</p> <p>12. К чему приводят не согласованные потребности</p>
4.	РАЗДЕЛ 4.	ОПК-3	Контрольная работа	<p>1. Какие этапы определяют содержание предпродажного сервиса? Определить основные задачи на каждом из этапов.</p> <p>2. Что отражает стратегия смешанного обслуживания? В чем заключены стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания?</p> <p>3. В чем заключен состав гарантийных обязательств поставщика или производителя?</p> <p>4. Определить комплекс услуг, который охватывает период послегарантийного обслуживания потребителей.</p> <p>5. Что включает в себя понятие фирменный сервис? В чем заключены преимущества фирменного сервиса?</p> <p>6. В каких формах выражено содержание сервисной деятельности? Какие факторы определяют возрастающую роль сервисного обслуживания на современном этапе развития?</p> <p>7. В чем заключены особенности функционирования рынка услуг? Ответ подкрепить</p>

			<p>практическими примерами.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Что понимается под формой обслуживания? Составить перечень основных форм в зависимости от технологии обслуживания.</li> <li>9. Раскрыть содержание основных функций сервисной организации как системы. Определить состав необходимых ресурсов сервисной организации и меры по повышению эффективности их использования.</li> <li>10. Сформулировать основные принципы организации сервисной деятельности. Дать краткую характеристику каждому из них.</li> <li>11. Определить состав организационных форм сервиса. Представить классификацию подходов к организации сервисной деятельности.</li> <li>12. Представить развернутую характеристику поиску и генерации идей как этапу процесса разработки услуг. Составить перечень основных источников новых идей и инструментов их сбора.</li> </ol>
		ПК-4	<p>Контрольная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключены задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг? Какова роль пробного маркетинга в рамках рассматриваемого этапа?</li> <li>2. Какие принципы перманентности инноваций необходимо учитывать на этапе организации производства?</li> <li>3. В чем выражены особенности разработки механизма ценообразования на рынке услуг? Какие факторы определяют выбор метода ценообразования? Определить роль каждого из факторов.</li> <li>4. Дайте определение жизненного цикла услуг.</li> <li>5. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.</li> <li>6. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы.</li> <li>7. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.</li> <li>8. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.</li> <li>9. Назовите основные формы обслуживания потребителей.</li> <li>10. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?</li> <li>11. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?</li> </ol>

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-3 ПК-4	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</li><li>2. Вопросы истории развития сервиса и сервисной деятельности в России.</li><li>3. Культура труда работника туристской сферы: общение, поведение, речь.</li><li>4. Тактика и психология обслуживания на этапах сервисной деятельности.</li><li>5. Понятие «контактная зона». Общая характеристика взаимодействия работника гостиничной сферы и клиента.</li><li>6. Сфера сервиса. Определение сервиса, его задачи и виды. Сервисный выбор предприятия.</li><li>7. Разновидности услуг и их характеристика.</li><li>8. Общая характеристика предприятий туристской сферы и особенности деятельности.</li><li>9. Маркетинговая деятельность предприятия сферы сервиса.</li><li>10. Система сервиса на предприятии : принципы, основные подходы к осуществлению сервиса.</li><li>11. Понятие «организации» в сфере сервиса, структурные составляющие и их характеристика.</li><li>12. Российское предпринимательство: опыт и традиции.</li><li>13. Перспективные виды услуг. Услуги социально-культурной сферы.</li><li>14. Вопросы профессиональной подготовки специалистов для сферы сервиса.</li><li>15. Психология службы сервиса.</li><li>16. Формирование и развитие сервисной деятельности и услуг в обществах традиционного и современного типов.</li><li>17. Профессиональная этика и служебный этикет специалистов сферы сервиса и туризма при осуществлении ими сервисной деятельности.</li><li>18. Жалобы и конфликты с клиентами в процессе сервисной деятельности.</li><li>19. Эстетическая культура сервиса: особенности и значение для успешной сервисной деятельности предприятия.</li><li>20. Особенности разработки сопутствующих услуг. Проблемы качества и безопасности услуг.</li><li>21. Современные технологии в сервисной деятельности.</li><li>22. Особенности сервисного обслуживания. Фирменный сервис: определение, структура, преимущества</li></ol>

перед другими видами сервиса.

23. Сервисная политика предприятия. Сегментация рынка услуг.

24. Комплексное обслуживание: определение, структурные компоненты и принципиальная схема.

25. Новые виды услуг: общая характеристика и конкретные примеры. Особенности работы предприятий, предоставляющих такие услуги.

26. Особенности развития сервисной деятельности предприятий в современной России.

27. Рынок услуг и моделирование в обслуживании.

28. Переходная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.

29. Рыночная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.

30. Теоретический анализ сервисной деятельности: методологические основы, цели и задачи.

31. Разновидности услуг и их характеристика.

32. Классификация услуг и причины их разнообразия.

33. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.

34. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.

35. Жизненный цикл потребительских услуг: фазы и особенности обслуживания.

36. Трудовая мотивация на предприятиях сферы сервиса.

37. Модель качества обслуживания и способы преодоления расхождений.

38. Организационная структура сервисного предприятия.

39. Процесс и формы обслуживания потребителей.

40. Организационная культура сервисного предприятия.

41. Рынок услуг туристской индустрии и особенности предпринимательской деятельности.

42. Характеристика сервисной деятельности в развивающихся странах.

43. Виды сервисной деятельности. Целесообразность применения конкретного вида в деятельности предприятия.

44. Управление службой сервиса: определение, этапы формирования службы сервиса, основная задача на каждом этапе.

45. Формирование сервисного предпринимательства в современной России.

46. Традиционная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.

47. Стандарты обслуживания и контроль удовлетворенности потребителя.

48. Логистический сервис: общая характеристика и назначение.

49. Тенденции современного туристского (гостиничного) сервиса: проблемы и возможности.

50. Индивидуальное обслуживание – прогрессивная форма профессиональной деятельности.

51. Основные положения и значение закона «О защите прав потребителей». Примеры реализации этого

закона на практике.

52. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.

53. Человек как смысловая модель мира.

54. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.

55. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.

56. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.

57. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.

58. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.

59. Взгляды на потребности в учении софистов.

60. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.

61. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.

62. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.

63. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.

64. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.

65. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.

66. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.

67. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.

68. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.

69. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.

70. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».

71. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.

72. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.

73. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.

74. Первичные и вторичные потребности человека.

75. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.

76. Характеристика структурного анализа системы потребностей.

77. Базисные потребности человека.

78. Высшие потребности человека.

79. Классификация потребностей у С.О. Корнеенкова.
80. Классификация потребностей Г. Меррея.
81. Классификация потребностей по А. Маслоу.
82. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
83. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
84. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
85. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.
86. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
87. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
88. Типология личности по К.Г.Юнгу.
89. Типология потребителя с учетом стиля жизни.
90. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
91. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
92. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
93. Характеристика сферы услуг.
94. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
95. Соотношение основных классов и сфер услуг.
96. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
97. Общение работника сферы сервиса и клиента.
98. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
99. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.
100. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
101. Какие современные формы обслуживания Вы знаете?
102. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
103. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

- |  |  |
|--|--|
|  | <p>104. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере сервиса.</p> <p>105. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?</p> <p>106. Расскажите, /объясните/, в чем суть абонементного обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирме?</p> <p>107. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.</p> <p>108. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.</p> <p>109. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?</p> <p>110. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?</p> <p>111. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.</p> |
|--|--|

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под научной редакцией В. И. Сергеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16361-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536373> (дата обращения: 09.02.2024).

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная	Библиотека предоставляет доступ более чем к	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

библиотека "Grebennikon"	30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	
-----------------------------	---	--

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
----------------	----------------------------------	--------------------------------------	--

	ресурса		
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			—:—:—
3.			—:—:—
4.			—:—:—



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**  
*43.03.02 «Туризм»*

**Направленность**  
*«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление персоналом в индустрии туризма и гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление персоналом в индустрии туризма и гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций ..	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	7
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	11
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	14
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	14
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	15
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	19
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	21
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	21
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	21
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	22
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	23
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	24
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	28
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	28
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	29
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	30
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	31
5.4.1. Средства информационных технологий .....	31
5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:.....	31

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных .....	31
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	33
5.6. Образовательные технологии.....	33
РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....	34

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере управления персоналом в индустрии туризма и гостеприимства с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Получение навыков и умений организации управления персоналом в индустрии туризма и гостеприимства;
2. Развитие способностей обеспечить формирование и внедрение технологий управления персоналом в индустрии туризма и гостеприимства;
3. Овладение методикой создания эффективной системы управления персоналом в индустрии туризма и гостеприимства

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата* соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности  ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма	<b>Знать:</b> системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания <b>Уметь:</b> организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале <b>Владеть:</b> навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>27</b>	<b>27</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации		Зачет с оценкой			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>24</b>	<b>24</b>			
Лекционные занятия	6	6			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	18	18			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>39</b>	<b>39</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			

Форма промежуточной аттестации		Зачет с оценкой			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2		Курс 3	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>			<b>8</b>	
Лекционные занятия	4			4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	4			4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>60</b>			<b>60</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>			<b>4</b>	
Форма промежуточной аттестации				Зачет с оценкой	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>			<b>72</b>	

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2		Курс 3	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>			<b>8</b>	
Лекционные занятия	4			4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	4			4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					





(указать)	кой								
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>144</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>6</b>		<b>18</b>			

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>РАЗДЕЛ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>2</b>			
Тема 1.1 Анализ современного рынка труда РФ	17	15	2				2			
Тема 1.2 Современные способы подбора и адаптации персонала	17	15	2	2						
<b>РАЗДЕЛ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>2</b>			
Тема 2.1 Планирование карьеры и оценка персонала	17	15	2				2			
Тема 2.2 Обучение и мотивация персонала	17	15	2	2						
<b>Консультации</b>										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет с оценкой</b>									
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>			<b>4</b>			

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа
<b>РАЗДЕЛ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		
Тема 1.1 Анализ современного рынка труда РФ	17	15	2			2		
Тема 1.2 Современные способы подбора и адаптации персонала	17	15	2	2				
<b>РАЗДЕЛ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		
Тема 2.1 Планирование карьеры и оценка персонала	17	15	2			2		
Тема 2.2 Обучение и мотивация персонала	17	15	2	2				
<b>Консультации</b>								
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет с оценкой</b>							
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### Раздел 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Рынок труда и его характеристиками, внешние и внутренние рынки труда, сегментирование внешнего рынка труда, структура рынка труда в России, особенности использования информационных технологий в коммерческих структурах, занимающихся вопросами занятости населения, современные тенденции эволюции рынка труда, проблемы найма в современных условиях. Определение потребности в кадрах, формулирование требований к кандидатам, требований к должностям с учетом опережающего развития организации, способы поиска и привлечения персонала, способы специфического привлечения персонала.

### **Тема 1.1. Анализ современного рынка труда РФ**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность рынка труда.
2. Модели рынка труда.
3. Факторы сегментации внешнего рынка труда.
4. Компоненты современного рынка труда.
5. Особенности рынка труда РФ.
6. Развитие информационных технологий.
7. Информационные поля.
8. Особенности рынка труда как информационного поля.
9. Модель рынка труда в условиях конкуренции.
10. Механизм регулирования рынка труда.
11. Проблемы найма при современном состоянии рынка труда РФ.

### **Тема 1.2. Современные способы подбора и адаптации персонала**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методы расчета потребности в кадрах.
2. Модель рабочего места.
3. Построение профессиограммы на основе профессиографического анализа.
4. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей.
5. Схема оценки индивидуальных способностей.
6. Формирование иерархии потребностей организации в кадрах.
7. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации.
8. Активные методы набора кадров.
9. Вербовка персонала.
10. Способы специфического привлечения персонала.
11. Зарождение и становление понятие адаптации в науке управление персоналом организации
12. Подходы разных наук к определению понятия адаптации
13. Классификация направлений адаптации личности в организации
14. Аттестация персонала

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Подготовить реферат по следующим темам:**

1. Особенности рынка труда РФ.
2. Развитие информационных технологий.
3. Информационные поля.
4. Особенности рынка труда как информационного поля.
5. Модель рынка труда в условиях конкуренции.
6. Механизм регулирования рынка труда.

7. Проблемы найма при современном состоянии рынка труда РФ.
8. Модель рабочего места.
9. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей.
10. Схема оценки индивидуальных способностей.
11. Формирование иерархии потребностей организации в кадрах.
12. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации.
13. Вербовка персонала.
14. Способы специфического привлечения персонала.
15. Зарождение и становление понятия адаптации в науке управление персоналом организации
16. Подходы разных наук к определению понятия адаптации
17. Классификация направлений адаптации личности в организации
18. Аттестация персонала

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **Раздел 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА**

**Цель:** рассмотреть факторы профессионального развития персонала организации.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Сущность и содержание развития персонала организации. Основы планирования карьеры. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом. Виды кадрового резерва и принципы его формирования. Основы формирования кадрового резерва. Методы оценки персонала, профориентация персонала, рассмотрение современных технологии аттестации персонала

### **Тема 2.1. Планирование карьеры и оценка персонала**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность и содержание развития персонала организации
2. Методы развития персонала
3. Виды карьеры и их характеристика
4. Модели карьеры
5. Виды трудовой карьеры и способы её формирования
6. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом
7. Цель и задачи кадрового резерва
8. Основные подходы к классификации кадрового резерва
9. Требования к подбору кандидатов в состав кадрового резерва
10. Формирования кадрового резерва руководящего состава
11. Элементы системы управления талантами
12. Характеристика основных элементов системы управления талантами

### **Тема 2.2 Обучение и мотивация персонала**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность и содержание процесса обучения персонала
2. Базовые концепции профессионального обучения
3. Классификация методов обучения
4. Характеристика методов обучения
5. Профессиональное обучение как процесс
6. Перспективы развития профессионального обучения
7. Интерактивные виды обучения
8. Оптимальное сочетание внутреннего и внешнего обучения.

9. Способы увеличения способности системы профобучения к инновациям и гибкому реагированию на потребности рынка.
10. Неимитационные и имитационные (неигровые и игровые) методы обучения.
11. Суть программированного обучения.
12. Виды обучающих программ.
13. Технология компьютеризированного обучения.
14. Имитационное упражнение (баскет-метод).
15. Сущность деловой игры.
16. Сущность корпоративного тренинга.
17. Методы оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области профессионального обучения.
18. Способы оценки эффективности профессионального обучения.
19. Мотивация и стимулирование персонала организации
20. Виды мотивов
21. Формы стимулирования персонала
22. Пирамида потребностей А. Маслоу
23. Теория мотивации Д. МакГрегора
24. Теория мотивации Герцберга
25. Теория мотивации Портера-Лоулера
26. Теория мотивации МакКлеланда
27. Другие теории мотивации

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

### **Форма практического задания: реферат**

**Подготовить реферат по следующим темам:**

1. Сущность и содержание развития персонала организации
2. Методы развития персонала
3. Виды карьеры и их характеристика
4. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом
5. Характеристика основных элементов системы управления талантами
6. Сущность и содержание процесса обучения персонала
7. Базовые концепции профессионального обучения
8. Перспективы развития профессионального обучения
9. Интерактивные виды обучения
10. Оптимальное сочетание внутреннего и внешнего обучения.
11. Способы увеличения способности системы профобучения к инновациям и гибкому реагированию на потребности рынка.
12. Виды обучающих программ.
13. Технология компьютеризированного обучения.
14. Имитационное упражнение (баскет-метод).
15. Сущность деловой игры.
16. Сущность корпоративного тренинга.
17. Методы оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области профессионального обучения.
18. Способы оценки эффективности профессионального обучения.
19. Мотивация и стимулирование персонала организации
20. Виды мотивов
21. Формы стимулирования персонала
22. Пирамида потребностей А. Маслоу
23. Теория мотивации Д. МакГрегора
24. Теория мотивации Герцберга

25. Теория мотивации Портера-Лоулера

26. Теория мотивации МакКлеланда

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – контрольная работа**

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Очной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
РАЗДЕЛ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА	13	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА	14	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>27</b>	

**Очно-заочной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
РАЗДЕЛ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА	19	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА	20	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>39</b>	

**Заочной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
РАЗДЕЛ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА	30	Подготовка реферата

<b>РАЗДЕЛ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА</b>	30	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>60</b>	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
РАЗДЕЛ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА	30	Подготовка реферата
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>60</b>	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Сущность рынка труда.
2. Модели рынка труда.
3. Факторы сегментации внешнего рынка труда.
4. Компоненты современного рынка труда.
5. Особенности рынка труда РФ.
6. Развитие информационных технологий.
7. Информационные поля.
8. Особенности рынка труда как информационного поля.
9. Модель рынка труда в условиях конкуренции.
10. Механизм регулирования рынка труда.
11. Проблемы найма при современном состоянии рынка труда РФ.
15. Методы расчета потребности в кадрах.
16. Модель рабочего места.
17. Построение профессиограммы на основе профессиографического анализа.
18. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей.
19. Схема оценки индивидуальных способностей.
20. Формирование иерархии потребностей организации в кадрах.
21. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации.
22. Активные методы набора кадров.
23. Вербовка персонала.

24. Способы специфического привлечения персонала.
25. Зарождение и становление понятие адаптации в науке управление персоналом организации
26. Подходы разных наук к определению понятия адаптации
27. Классификация направлений адаптации личности в организации
28. Аттестация персонала

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 1:**

1. Особенности рынка труда РФ.
2. Развитие информационных технологий.
3. Информационные поля.
4. Особенности рынка труда как информационного поля.
5. Модель рынка труда в условиях конкуренции.
6. Механизм регулирования рынка труда.
7. Проблемы найма при современном состоянии рынка труда РФ.
8. Модель рабочего места.
9. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей.
10. Схема оценки индивидуальных способностей.
11. Формирование иерархии потребностей организации в кадрах.
12. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации.
13. Вербовка персонала.
14. Способы специфического привлечения персонала.
15. Зарождение и становление понятие адаптации в науке управление персоналом организации
16. Подходы разных наук к определению понятия адаптации
17. Классификация направлений адаптации личности в организации
18. Аттестация персонала

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535714> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540541> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Круглов, Д. В. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие для вузов / Д. В. Круглов, О. С. Резникова, И. В. Цыганкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 168 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14713-1. — Текст :

- электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544472> (дата обращения: 09.02.2024).
5. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16215-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538116> (дата обращения: 09.02.2024).
  6. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 445 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11503-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535651> (дата обращения: 09.02.2024).
  7. Анисимов, А. Ю. Управление персоналом организации : учебник для вузов / А. Ю. Анисимов, О. А. Пятаева, Е. П. Грабская. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14305-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544142> (дата обращения: 09.02.2024).
  8. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535902> (дата обращения: 09.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2:**

1. Сущность и содержание развития персонала организации
2. Методы развития персонала
3. Виды карьеры и их характеристика
4. Модели карьеры
5. Виды трудовой карьеры и способы её формирования
6. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом
7. Цель и задачи кадрового резерва
8. Основные подходы к классификации кадрового резерва
9. Требования к подбору кандидатов в состав кадрового резерва
10. Формирования кадрового резерва руководящего состава
11. Элементы системы управления талантами
12. Характеристика основных элементов системы управления талантами
13. Сущность и содержание процесса обучения персонала
14. Базовые концепции профессионального обучения
15. Классификация методов обучения
16. Характеристика методов обучения
17. Профессиональное обучение как процесс
18. Перспективы развития профессионального обучения
19. Интерактивные виды обучения
20. Оптимальное сочетание внутреннего и внешнего обучения.
21. Способы увеличения способности системы профобучения к инновациям и гибкому реагированию на потребности рынка.

22. Неимитационные и имитационные (неигровые и игровые) методы обучения.
23. Суть программированного обучения.
24. Виды обучающих программ.
25. Технология компьютеризированного обучения.
26. Имитационное упражнение (баскет-метод).
27. Сущность деловой игры.
28. Сущность корпоративного тренинга.
29. Методы оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области профессионального обучения.
30. Способы оценки эффективности профессионального обучения.
31. Мотивация и стимулирование персонала организации
32. Виды мотивов
33. Формы стимулирования персонала
34. Пирамида потребностей А. Маслоу
35. Теория мотивации Д. МакГрегора
36. Теория мотивации Герцберга
37. Теория мотивации Портера-Лоулера
38. Теория мотивации МакКлеланда
39. Другие теории мотивации

#### **Перечень тем рефератов к разделу 2:**

1. Сущность и содержание развития персонала организации
2. Методы развития персонала
3. Виды карьеры и их характеристика
4. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом
5. Характеристика основных элементов системы управления талантами
6. Сущность и содержание процесса обучения персонала
7. Базовые концепции профессионального обучения
8. Перспективы развития профессионального обучения
9. Интерактивные виды обучения
10. Оптимальное сочетание внутреннего и внешнего обучения.
11. Способы увеличения способности системы профобучения к инновациям и гибкому реагированию на потребности рынка.
12. Виды обучающих программ.
13. Технология компьютеризированного обучения.
14. Имитационное упражнение (баскет-метод).
15. Сущность деловой игры.
16. Сущность корпоративного тренинга.
17. Методы оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области профессионального обучения.
18. Способы оценки эффективности профессионального обучения.
19. Мотивация и стимулирование персонала организации
20. Виды мотивов
21. Формы стимулирования персонала
22. Пирамида потребностей А. Маслоу
23. Теория мотивации Д. МакГрегора
24. Теория мотивации Герцберга
25. Теория мотивации Портера-Лоулера
26. Теория мотивации МакКлеланда

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва :

- Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535714> (дата обращения: 09.02.2024).
  3. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540541> (дата обращения: 09.02.2024).
  4. Круглов, Д. В. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие для вузов / Д. В. Круглов, О. С. Резникова, И. В. Цыганкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 168 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544472> (дата обращения: 09.02.2024).
  5. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16215-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538116> (дата обращения: 09.02.2024).
  6. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 445 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11503-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535651> (дата обращения: 09.02.2024).
  7. Анисимов, А. Ю. Управление персоналом организации : учебник для вузов / А. Ю. Анисимов, О. А. Пятаева, Е. П. Грабская. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14305-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544142> (дата обращения: 09.02.2024).
  8. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535902> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

### ***Написание реферата (доклада).***

#### ***Требования к структуре реферата (доклада):***

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться

нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет с оценкой**, которые проводятся в **устной** форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

1. текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);
2. промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### 4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

3. академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

4. выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

5. прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### 4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для зачета с оценкой.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенции	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1.	ОПК-1	Контроль ная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность рынка труда.</li> <li>2. Модели рынка труда.</li> <li>3. Факторы сегментации внешнего рынка труда.</li> <li>4. Компоненты современного рынка труда.</li> <li>5. Особенности рынка труда РФ.</li> <li>6. Развитие информационных технологий.</li> <li>7. Информационные поля.</li> <li>8. Особенности рынка труда как информационного поля.</li> <li>9. Модель рынка труда в условиях конкуренции.</li> <li>10. Механизм регулирования рынка труда.</li> <li>11. Проблемы найма при современном состоянии рынка труда РФ.</li> <li>12. Методы расчета потребности в кадрах.</li> <li>13. Модель рабочего места.</li> <li>14. Построение профессиограммы на основе профессиографического анализа.</li> <li>15. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей.</li> <li>16. Схема оценки индивидуальных способностей.</li> <li>17. Формирование иерархии потребностей организации в кадрах.</li> <li>18. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации.</li> <li>19. Активные методы набора кадров.</li> <li>20. Вербовка персонала.</li> <li>21. Способы специфического привлечения персонала.</li> <li>22. Зарождение и становление понятие адаптации в науке управление персоналом организации</li> <li>23. Подходы разных наук к определению понятия адаптации</li> <li>24. Классификация направлений адаптации личности в организации</li> <li>25. Аттестация персонала.</li> </ol>

2.	РАЗДЕЛ 2.	ОПК-1	Контроль ная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и содержание развития персонала организации</li> <li>2. Методы развития персонала</li> <li>3. Виды карьеры и их характеристика</li> <li>4. Модели карьеры</li> <li>5. Виды трудовой карьеры и способы её формирования</li> <li>6. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом</li> <li>7. Цель и задачи кадрового резерва</li> <li>8. Основные подходы к классификации кадрового резерва</li> <li>9. Требования к подбору кандидатов в состав кадрового резерва</li> <li>10. Формирования кадрового резерва руководящего состава</li> <li>11. Элементы системы управления талантами</li> <li>12. Характеристика основных элементов системы управления талантами</li> <li>13. Сущность и содержание процесса обучения персонала</li> <li>14. Базовые концепции профессионального обучения</li> <li>15. Классификация методов обучения</li> <li>16. Характеристика методов обучения</li> <li>17. Профессиональное обучение как процесс</li> <li>18. Перспективы развития профессионального обучения</li> <li>19. Интерактивные виды обучения</li> <li>20. Оптимальное сочетание внутреннего и внешнего обучения.</li> <li>21. Способы увеличения способности системы профобучения к инновациям и гибкому реагированию на потребности рынка.</li> <li>22. Неимитационные и имитационные (неигровые и игровые) методы обучения.</li> <li>23. Суть программированного обучения.</li> <li>24. Виды обучающих программ.</li> <li>25. Технология компьютеризированного обучения.</li> <li>26. Имитационное упражнение (баскет-метод).</li> <li>27. Сущность деловой игры.</li> <li>28. Сущность корпоративного тренинга.</li> <li>29. Методы оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области профессионального обучения.</li> <li>30. Способы оценки эффективности профессионального обучения.</li> <li>31. Мотивация и стимулирование персонала организации</li> <li>32. Виды мотивов</li> <li>33. Формы стимулирования персонала</li> <li>34. Пирамида потребностей А. Маслоу</li> </ol>
----	-----------	-------	---------------------------	--

				35. Теория мотивации Д. МакГрегора 36. Теория мотивации Герцберга 37. Теория мотивации Портера-Лоулера 38. Теория мотивации МакКлеланда
--	--	--	--	--

**4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ОПК-1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Управление как развивающаяся система.</li><li>2. Основные направления социального управления.</li><li>3. Структурно-функциональная подсистема управления.</li><li>4. Информационно-поведенческая подсистема управления.</li><li>5. Подсистема саморазвития системы управления.</li><li>6. Логическая схема развития управления.</li><li>7. Закономерности управления персоналом.</li><li>8. Методы управления персоналом.</li><li>9. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом.</li><li>10. Содержание и сущность оперативного плана работы с персоналом.</li><li>11. Определение потребности и планирование привлечения персонала.</li><li>12. Планирование использования и безопасности персонала.</li><li>13. Опишите процесс планирования развития персонала.</li><li>14. Планирование высвобождения персонала.</li><li>15. Комплексная система трудовых показателей</li><li>16. Основные цели нормирования:</li><li>17. Структура рабочего времени.</li><li>18. Виды анализа трудовых показателей</li><li>19. Факторы, влияющие на динамику и уровень производительности труда</li><li>20. Последствия повышения (снижения) производительности труда</li><li>21. Основные направления оценки персонала.</li><li>22. Цели оценки персонала.</li><li>23. Задачи оценки персонала.</li><li>24. Этапы деловой оценки.</li><li>25. Традиционная классификация методов оценки персонала.</li><li>26. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.</li><li>27. Система показателей деловой оценки персонала.</li><li>28. Личная эффективность сотрудника.</li><li>29. Параметры, влияющие на личную эффективность.</li><li>30. Российская специфика 360 градусов.</li><li>31. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.</li><li>32. Особенности применения методики Ассесмент центр.</li><li>33. Основные направления адаптации.</li><li>34. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.</li><li>35. Этапы процесса адаптации</li><li>36. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.</li><li>37. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.</li><li>38. Методы развития персонала.</li></ol>

	<p>39. Виды и типы карьеры, в зависимости от определяющих параметров.</p> <p>40. Этапы карьерного роста.</p> <p>41. Матрица кадрового состава организации.</p> <p>42. Процесс управления карьерой</p> <p>43. Политика управления карьерой</p> <p>44. Задачи кадрового резерва.</p> <p>45. Основные подходы к классификации кадрового резерва</p> <p>46. Принципы работы с кадровым резервом.</p> <p>47. Формирование кадрового резерва.</p> <p>48. Источники кадрового резерва</p> <p>49. Схема формирования кадрового резерва руководящего состава</p> <p>50. Основные этапы работы с резервом</p> <p>51. Система работы с резервом управленческих кадров</p> <p>52. Элементы системы управления талантами.</p> <p>53. Принципы обучения персонала в современных условиях.</p> <p>54. Методы обучения</p> <p>55. Краткая сущность методов и методика обучения их применения.</p> <p>56. Моделирование процесса обучения.</p> <p>57. Выбор методов и приемов обучения.</p> <p>58. Процесс профессионального обучения.</p> <p>59. Интерактивные виды обучения.</p>
--	---

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535714> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540541> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Круглов, Д. В. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие для вузов / Д. В. Круглов, О. С. Резникова, И. В. Цыганкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 168 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14713-1. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544472> (дата обращения: 09.02.2024).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16215-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538116> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 445 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11503-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535651> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Анисимов, А. Ю. Управление персоналом организации : учебник для вузов / А. Ю. Анисимов, О. А. Пятаева, Е. П. Грабская. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14305-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544142> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535902> (дата обращения: 09.02.2024).

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>

5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
----	--------------------------------------	--	---

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

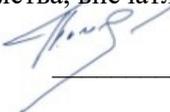
В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п / п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**Направление подготовки**  
**43.03.02 «Туризм»**

**Направленность**  
**«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА**  
**БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
2.3. Содержание дисциплины (модуля).....	14
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	17
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	17
3.2. Задания для самостоятельной работы.....	19
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	27
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	28
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	28
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	29
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	29
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	30
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	32
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	36
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	39
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	39
5.1.1. Основная литература.....	39

5.1.2. Дополнительная литература.....	39
5.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	40
5.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	41
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	42
5.4.1. Средства информационных технологий.....	42
5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:.....	42
5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....	42
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю). .	43
5.6. Образовательные технологии.....	44
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	45

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Информационные технологии в туризме и гостеприимстве» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки/специальности *43.03.02 Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки/специальности *43.03.02 Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Информационные технологии в туризме и гостеприимстве» разработана рабочей группой в составе: канд.геогр.наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере актуальных вопросов состояния, проблем и тенденций развития информационных технологий в области туристической индустрии и практических аспектов использования в этой сфере специализированных профессиональных прикладных программ с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

- дать представление о современных информационных технологиях, способах и методах работы с ними по хранению и поиску информации различного типа;

- дать представление об использовании информационных технологий в управлении туристической организацией и формировании туристского продукта;

- научить проводить обоснованный выбор и адаптацию автоматизированных информационных технологий и систем, используемых в сфере туризма (из числа типовых и специализированных программных продуктов);

- научить применению информационных технологий для создания и реализации туристского продукта;

- развить навыки использования методов и средств информационных технологий, а также навыки работы с системами бронирования и создания туристского продукта.

-

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата* соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-8 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Информационные коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	<b>ОПК-8</b> Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий ОПК-8.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности ОПК-8.3 Использует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	Знать: основные принципы работы современных информационных технологий профессиональной деятельности; Уметь: использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	36	36			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	27	27			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	9	9			
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	24	24			
Лекционные занятия	8	6			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	18			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	39	39			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	9	9			
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет			

<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			
--	-----------	-----------	--	--	--

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	4		4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>28</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Форма промежуточной аттестации	Зачет		Зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	4		4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>28</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Форма промежуточной аттестации	Зачет		Зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная	<i>из них: в форме практической</i>		
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> <b>Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.</b>	31	13	18	6		12				
Тема 1.1. Автоматизированные системы управления гостиницей	15	6	9	3		6				
Тема 1.2. Информационные технологии в туриндустрии. Современная система автоматизации делопроизводства. Информационная безопасность.	16	7	9	3		6				
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> <b>Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.</b>	32	14	18	6		12				
Тема 2.1. Глобальные системы бронирования	16	7	9	3		6				
Тема 2.2 Отечественные системы бронирования	16	7	9	3		6				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
резервирования. Управление каналами продаж.										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>24</b>					

**Очно-заочной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1. Современные</b>	31	19	12	4	8					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
<b>компьютерные технологии, используемые в туризме.</b>										
Тема 1.1. Автоматизированные системы управления гостиницей	15	9	6	2	4					
Тема 1.2. Информационные технологии в туриндустрии. Современная система автоматизации делопроизводства. Информационная безопасность.	16	10	6	2	4					
<b>РАЗДЕЛ 2. Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.</b>	32	20	12	4	8					
Тема 2.1. Глобальные системы бронирования	16	10	6	2	4					
Тема 2.2 Отечественные системы бронирования и резервирования. Управление каналами продаж.	16	10	6		6					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной</i>	Зачет									

Раздел, тема  <i>аттестации (указать)</i>	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
Общий объем, часов	72	39	24	6	18					

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессии 1-2)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.	34	30	4	2	2					
Тема 1.1. Автоматизированные системы управления гостиницей	17	15	2	1	1					
Тема 1.2. Информационные	17	15	2	1	1					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
технологии в туриндустрии. Современная система автоматизации делопроизводства. Информационная безопасность.										
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> <b>Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.</b>	34	30	4	2		2				
Тема 2.1. Глобальные системы бронирования	17	15	2	1		1				
Тема 2.2 Отечественные системы бронирования и резервирования. Управление каналами продаж.	17	15	2	1		1				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>				

*Заочная форма обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессии 1-2)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> <b>Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.</b>	34	30	4	2	2					
Тема 1.1. Автоматизированные системы управления гостиницей	17	15	2	1	1					
Тема 1.2. Информационные технологии в туриндустрии. Современная система автоматизации делопроизводства. Информационная безопасность.	17	15	2	1	1					
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> <b>Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.</b>	34	30	4	2	2					
Тема 2.1. Глобальные системы бронирования	17	15	2	1	1					
Тема 2.2 Отечественные системы бронирования и резервирования. Управление каналами продаж.	17	15	2	1	1					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Консультации / Иная <i>из них: в форме практической</i>			
Контроль промежуточной аттестации (час)	4									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет									
Общий объем, часов	72	60	8	4		4				

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Компьютерные сети: локальные сети, топология физических связей, адресация компьютеров в сети, территориальные сети, всемирная сеть. Интернет: виды подключения к сети, службы – электронная почта, списки рассылки, служба телеконференций, служба имен доменов, Интернет-телефония, служба передачи файлов, универсальная контактная система, служба WWW, поисковые системы. Виды вычислительных сетей. Локальные вычислительные сети. Топология физических связей. Адресация компьютеров в сети. Территориальные сети. Всемирная сеть. Интернет. Протоколы Интернет. Виды подключения к сети. Службы Интернет. Электронная почта, протоколы электронной почты. Принцип работы электронной почты. Списки рассылки, служба телеконференций, служба имен доменов. Интернет-телефония. Служба передачи файлов, универсальная контактная система. Служба WWW, поисковые системы. Информационные системы: общее представление, примеры информационных систем, роль структуры управления в информационной системе. Понятие «Информационная система». Этапы развития информационных систем. Процессы в информационной системе. Преимущества от внедрения информационных систем. Задачи, решаемые информационной системой любой организации. Построение и структура информационной системы. Подсистема «информационное обеспечение». Схемы информационных потоков. Математическое и программное обеспечение. Организационное и правовое обеспечение. Структура и классификация информационных систем. Автоматизированные информационные системы управления предприятием. Основные области проектирования информационных систем. Определение информационной технологии. Компоненты информационных технологий. Этапы развития информационных технологий. Применение современных информационных технологий в сфере туризма. Информационная

модель туристического предприятия. Структура базовой информационной технологии. Концептуальный, логический и физический уровень базовых информационных технологий. Соотношение информационной технологии и информационной системы. Виды информационных технологий. Информационная технология управления. Офис как элемент системы управления бизнес-процессами. Развитие офисной автоматизации. Состав пакета электронного офиса и общая характеристика пакета МО. Основные функции современной офисной системы. Основные понятия при работе с документами. Основные функции современной офисной системы. Основные задачи офисной автоматизации. Информационная безопасность. Основные понятия информационной безопасности. Способы и средства обеспечения информационной безопасности. Анализ угроз сетевой безопасности. Криптография: основные методы шифрования информации. Электронно-цифровая подпись. Понятие компьютерного вируса. Классификации компьютерных вирусов. Возможные симптомы вирусного поражения. Профилактика против заражения вирусом. Антивирусные программы. Общие требования к системам информационной безопасности. Технологии аутентификации. Технологии межсетевых экранов.

### **Тема 1.1. Автоматизированные системы управления гостиницей**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Информационные системы: общее представление, примеры информационных систем, роль структуры управления в информационной системе. Понятие «Информационная система». Этапы развития информационных систем. Процессы в информационной системе. Преимущества от внедрения информационных систем. Задачи, решаемые информационной системой любой организации. Построение и структура информационной системы. Подсистема «информационное обеспечение». Схемы информационных потоков. Математическое и программное обеспечение. Организационное и правовое обеспечение. Структура и классификация информационных систем. Автоматизированные информационные системы управления предприятием. Основные области проектирования информационных систем.

### **Тема 1.2. Информационные технологии в туристической индустрии. Современная система автоматизации делопроизводства. Информационная безопасность.**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Определение информационной технологии. Компоненты информационных технологий. Этапы развития информационных технологий. Применение современных информационных технологий в сфере туризма. Информационная модель туристического предприятия. Структура базовой информационной технологии. Концептуальный, логический и физический уровень базовых информационных технологий. Соотношение информационной технологии и информационной системы. Виды информационных технологий. Информационная технология управления. Офис как элемент системы управления бизнес-процессами. Развитие офисной автоматизации. Состав пакета электронного офиса и общая характеристика пакета МО. Основные функции современной офисной системы. Основные понятия при работе с документами. Основные функции современной офисной системы. Основные задачи офисной автоматизации. Информационная безопасность. Основные понятия информационной безопасности. Способы и средства обеспечения информационной безопасности. Анализ угроз сетевой безопасности. Криптография: основные методы шифрования информации. Электронно-цифровая подпись. Понятие компьютерного вируса. Классификации компьютерных вирусов. Возможные симптомы вирусного поражения. Профилактика против заражения вирусом. Антивирусные программы. Общие требования к системам информационной безопасности. Технологии аутентификации. Технологии межсетевых экранов.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Форма практического задания:** дискуссия

### **Темы для обсуждения:**

1. Автоматизированные информационные системы управления предприятием.
2. Соотношение информационной технологии и информационной системы.
3. Виды информационных технологий. Информационная технология управления.
4. Электронно-цифровая подпись.
5. Общие требования к системам информационной безопасности.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

## **РАЗДЕЛ 2. Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве. Влияние специализированных информационных технологий на индустрию гостеприимства. Современное состояние, тенденции и направления развития специализированных информационных систем в гостеприимстве. Поиск информации и маркетинговые исследования. Мультимедийные технологии. Глобальные системы бронирования Amadeus, Galileo, WorldSpan, Sabre: история создания, характеристика, принципы работы, проблемы использования, тенденции развития. Гостиницы в GDS: варианты подключения, критерии выбора провайдера, необходимая информация о гостинице в GDS. Модуль на сайт для онлайн бронирования и оплат. Отечественные системы бронирования и резервирования. Отличительные особенности систем резервирования. Интеграция глобальных систем бронирования с Интернет. Прямые и внешние каналы продаж. Управление каналами продаж.

### **Тема 2.1. Глобальные системы бронирования**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Современное состояние, тенденции и направления развития специализированных информационных систем в гостеприимстве. Этапы внедрения информационных технологий в индустрию гостеприимства. Сетевые информационные технологии. Практическое использование Интернет в сфере гостеприимства. Поиск информации и маркетинговые исследования. Мультимедийные технологии. Глобальные системы бронирования Amadeus, Galileo, WorldSpan, Sabre: история создания, характеристика, принципы работы, проблемы использования, тенденции развития. Гостиницы в GDS: варианты подключения, критерии выбора провайдера, необходимая информация о гостинице в GDS. Модуль на сайт для онлайн бронирования и оплат. Автоматизация работы туристской фирмы на основе программы Само-тур. Основы работы с программой. Формирование тура. Описание заездов тура. Оформление заявки.

### **Тема 2.2 Отечественные системы бронирования и резервирования. Управление каналами продаж.**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Отечественные системы бронирования и резервирования. Отличительные особенности систем резервирования. Интеграция глобальных систем бронирования с Интернет. Прямые и внешние каналы продаж. Управление каналами продаж. Автоматизация работы туристской фирмы на основе программы Само-тур. Основы работы с программой. Формирование тура. Описание заездов тура. Оформление заявки.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы для обсуждения:**

1. Глобальные системы бронирования Amadeus, Galileo, WorldSpan, Sabre: история создания, характеристика, принципы работы, проблемы использования, тенденции развития.
2. Гостиницы в GDS: варианты подключения, критерии выбора провайдера, необходимая информация о гостинице в GDS.
3. Модуль на сайт для онлайн бронирования и оплат.
4. Отечественные системы бронирования и резервирования.
5. Отличительные особенности систем резервирования.
6. Интеграция глобальных систем бронирования с Интернет.
7. Прямые и внешние каналы продаж.
8. Управление каналами продаж.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.**

### **РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

#### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
РАЗДЕЛ 1. Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.	1. 6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	в 7	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.	2. 7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	в 7	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	27	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	27	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. семестр 3</b>		
РАЗДЕЛ 1. Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	10	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.	10	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	10	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	39	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	39	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1.</b>		
<b>Курс 3 сессии 1-2</b>		
РАЗДЕЛ 1. Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	15	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	15	Кейс-задание

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	60	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	60	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>	
<b>Модуль 1.</b>			
<b>Курс 3 сессии 1-2</b>			
РАЗДЕЛ 1. Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.	1.	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	в	15	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2. Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.	2.	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
	в	15	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	60		
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	60		

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Определение информационной технологии.
2. Компоненты информационных технологий.
3. Этапы развития информационных технологий.
4. Применение современных информационных технологий в сфере туризма.
5. Информационная модель туристического предприятия.
6. Структура базовой информационной технологии.

7. Концептуальный, логический и физический уровень базовых информационных технологий.
8. Соотношение информационной технологии и информационной системы.
9. Виды информационных технологий.
10. Информационная технология управления.

### Содержание кейс-задания к Разделу 1:

Кейс-задание состоит из двух частей – теоретической и практической. Номер варианта контрольной работы соответствует первой букве в фамилии студента.

#### Алгоритм выполнения контрольных работ:

##### Теоретическая часть

1. Определите тему работы по номеру варианта.
2. В каждой теме присутствует ссылка на сайт производителя. Собрать и проанализировать всю информацию с сайта по данной АСУ (можно использовать информацию из других источников). Обязательно отработать демоверсию рассматриваемой системы. При работе с демоверсией пошагово описать все совершаемые действия фиксируя их и вставляя в текстовый документ в виде скриншотов;
3. Средствами Microsoft Word сформировать текстовый документ по заданной теме;

##### Практическая часть

1. Используя электронно-библиотечную систему Znanium.com найти рекомендуемый учебник по заданной в Практическом задании тематике;
2. Выполнить практическое задание;
3. Отчет о выполнении практического задания добавить в ранее созданный документ Microsoft Word
4. Руководствуясь утвержденными требованиями к оформлению контрольных, курсовых и дипломных работ отформатировать контрольную работу;
5. Сформировать автосодержание выполненной работы (работа со структурой документа);
6. Прикрепить готовую контрольную работу для проверки преподавателя.

*Кейс-задание в обязательном порядке должна содержать:*

- Титульный лист
- Содержание (выполненное в автоматическом режиме)
- Введение к теоретической части
- Глава 1 – Теоретическая часть
- Глава 2 – Практическое задание
- Заключение
- Список используемой литературы и источников

##### Теоретическая часть

Анализ рынка прикладных программ автоматизации туристского офиса. Характеристика и функциональные возможности программных комплексов автоматизации работы турфирм на примере .....

1. TourManager - <http://tourmanager.ru>
2. ERP.travel - <http://www.erp.travel>
3. U-ON Travel - <https://u-on.ru/travel>
4. МоиДокументы—Туризм - <http://www.moidokumenti.ru>
5. Мегатек Мастер-Тур - <http://www.megatec.ru>

6. Мои туристы - <http://www.moituristy.ru>
7. САМО-тур - <http://samo.ru/touragent.html>
8. Облака: Битрикс 24 - <http://suab24.ru>, Dropbox – <https://www.dropbox.com>
9. Облачная система электронного документооборота DirectumRX - <http://rx.centrvd.ru>
10. Коламбис - <http://columbis.ru>
11. GP Solutions (www.gp-sol.ru-) - <http://www.software.travel>

### Практическая часть

Для выполнения задания Вам необходимо иметь логин и пароль для работы в ЭБС «Znanium.com». Если у Вас есть доступ к университетской библиотеке, он же является доступом к ЭБС. Если доступа нет, необходимо получить в каб.320

#### **Задание 1 Частотный анализ**

Самостоятельно придумать задачу на проведение частотного анализа

Пример:

При обработке статистических данных в демографии, маркетинге, при анализе экономических показателей иногда возникает вопрос: "Как часто среди наблюдаемых результатов встречаются значения, входящие в некоторый диапазон?".

Этот вопрос не является праздным. Ответив на него, можно выработать правильную линию поведения в будущем. Например, спланировать объем выпуска продукции фабрики верхней одежды на основе анализа распределения населения некоторого региона по росту.

Заполните данными рабочий лист электронной таблицы, как показано ниже.

	A	B	C	D	E	F
<b>1</b>	<b>Рост людей</b>				<b>Границы</b>	<b>Число людей</b>
<b>2</b>	<b>в регионе (см)</b>				<b>роста групп (см)</b>	<b>в группах</b>
<b>3</b>	178	163	148	194	140	
<b>4</b>	196	158	146	167	150	
<b>5</b>	178	176	146	198	160	
<b>6</b>	185	176	149	156	170	
<b>7</b>	174	198	202	168	180	
<b>8</b>	172	179	164	203	190	
<b>9</b>	176	179	182	168	200	
<b>10</b>	205	197	158	162		

Используя функцию **ЧАСТОТА(данные; интервалы)**, где **данные** - это множество значений блока A3:D10, а **интервалы** - блока E3:E9, определим число людей в группах.

Поскольку этих групп на одну больше числа интервалов, то:

- выделите блок F3:F10;
- наберите формулу

=ЧАСТОТА(A3:D10;E3:E9);

- введите ее, нажав комбинацию клавиш **Ctrl+Shift+Enter**.

Результат анализа будет следующим:

Е	Ф
Границы роста групп (см)	Число людей в группах
140	0
150	4
160	3
170	6
180	9
190	2
200	5
	3

Он показывает, например, что в данном регионе все люди выше 140 см. Людей ростом от 140 см до 150 см - четверо и т.д.

Выполнив подобный анализ, фабрика для обеспечения региона может определить рациональный план выпуска одежды разных размеров. Например, из анализа ясно, что не следует выпускать одежду для людей, чей рост не превосходит 140 см.

### **Задание 2 – Восстановление зараженных файлов**

Бабаш А В Башлы П Н Баранова Е К Информационная безопасность и защита информации (стр.164)

1. Создайте файл virus.doc (содержание – чистый лист) и выполните алгоритм восстановления файла (в предложении его заражения макровирусом).
2. Зафиксируйте этапы работы, используя команду PrintScreen клавиатуры (скопированные таким образом файлы вставьте в документ Word для отчета преподавателю).
3. Сравните размеры файлов virus.doc и virus.rtf, используя пункт контекстного меню Свойства.

### **Задание 3 - Настройка безопасности почтового клиента**

Бабаш А В Башлы П Н Баранова Е К Информационная безопасность и защита информации (стр.172)

1. Выполните задания А) – D).
2. Создайте три новых правила (произвольных) управления сообщениями электронной почты и опишите их безопасные свойства, т.е. как и от каких угроз можно ими защитить компьютер. Составьте отчет, фиксируя этапы работы командой PrintScreen (скопированные таким образом файлы вставьте в документ для отчета преподавателю).

### **Задание 4– Настройка параметров аутентификации Windows**

Бабаш А В Башлы П Н Баранова Е К Информационная безопасность и защита информации (стр.178)

1. Измените параметр «Пароль должен отвечать требованиям сложности» Политики паролей на «Включен» (рисунок 3) и после этого попробуйте изменить пароль своей учетной записи. Зафиксируйте все сообщения системы, проанализируйте и введите допустимый пароль. Этот пароль является результатом выполнения Вашего задания.
2. После успешного выполнения первого задания, измените пароль Вашей учетной записи, а в качестве нового пароля укажите прежний пароль. Все сообщения зафиксируйте, проанализируйте и объясните поведение системы безопасности.
3. Проведите эксперименты с другими параметрами Политики учетных записей.

### **Задание 5 – Назначение прав пользователей при произвольном управлении доступом**

1. Создайте учетную запись с именем T4-2018, используя команду PrintScreen клавиатуры, сохраните копию экрана со списком пользователей Вашего компьютера для представления в качестве отчета.
2. Создайте группу Информационная безопасность и как в первом случае, сохраните окно со списком групп Вашего компьютера для отчета.
3. Заблокируйте учетную запись T4-2018 и после этого удалите.

### **Задание 6 – Настройка параметров регистрации и аудита в Windows**

1. Включите аудит успеха и отказа всех параметров (используйте задание А)
2. Выйдите из системы и предпримите попытку входа в операционную систему с неверным паролем. Откройте журнал событий, найдите запись и скопируйте экран в буфер командой PrintScreen. Составьте отчет, фиксируя этапы работы командой PrintScreen (скопированные таким образом файлы вставьте в документ для отчета преподавателю).
3. Удалите созданную ранее учетную запись Эзз и зафиксируйте все события системного журнала, связанные с этим действием для отчета.

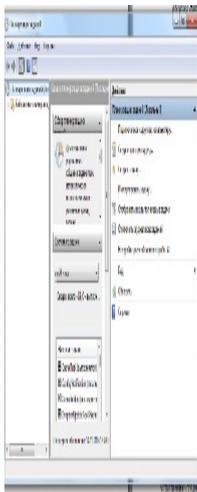
### **Задание 7 – Настройка и использование межсетевого экрана**

1. Настройте Брандмауэр на работу с Веб-сервером (http) FTP-сервером и зафиксируйте соответствующее окно для отчета
2. Включите журнал безопасности
3. После выполнения пунктов 1 и 2 подключитесь к Интернету и посетите любой веб-сервер
4. Завершите работу в Интернете и просмотрите журнал безопасности
5. Зафиксируйте записи журнала безопасности для отчета
6. Составьте отчет, фиксируя этапы работы командой PrintScreen (скопированные таким образом файлы вставьте в документ для отчета преподавателю).

### **Задание 8 – Настройка и использование планировщика заданий**

1. Настроить расписание автоматического выполнения задания (по усмотрению студента)

Пуск - Стандартные -Служебные - Планировщик заданий



2. Составьте отчет, фиксируя этапы работы командой PrintScreen

## **Задание 9 – Создание точки восстановления системы**

1. Создать точку восстановления системы

Пуск -Стандартные -Служебные - Восстановление системы

2.Составьте отчет, фиксируя этапы работы командой PrintScreen

### **Варианты практического задания по АСУ «Мои туристы»**

1. Пройдя по ссылке <https://www.moituristy.ru/>, зарегистрируйте турагентство (название произвольное) и получите доступ к демоверсии АСУ.

2. Используя модуль «Настройки» добавить в состав агентства двоих сотрудников, настроить процент премии по каждому сегменту для каждого из сотрудников.

3. Заполнить профиль организации.

4. Добавить в типовой договор любую позицию и сохранить шаблон договора.

5. Настроить и сохранить один из вариантов Уведомления клиентам.

6. Используя модуль «Клиенты» создать заявку для клиента и провести ее до этапа «Бронирование» (ФИО клиента, паспортные данные, страна, отель, договор, оплата и т.д. – произвольные данные; электронный адрес для получения уведомлений д.б. действующий).

7. Зафиксировать полученные клиентом на электронную почту уведомления

8. Сохранить и добавить к контрольной работе договор сформированный системой на клиента, уведомления полученные на электронную почту.

9. Все производимые действия фиксировать с помощью PrintScrn и вставлять в текстовый документ (MWord). Текстовый документ д.б. открыт заранее до начала выполнения контрольной работы.

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

### **Основная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Куприна, Л. Е. Туристская картография : учебное пособие для вузов / Л. Е. Куприна. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15506-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539709> (дата обращения: 09.02.2024).

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 09.02.2024).

### Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания : учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 220 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17356-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538610> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Соколова, В. В. Вычислительная техника и информационные технологии. Разработка мобильных приложений : учебное пособие для вузов / В. В. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 160 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16302-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530769> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 09.02.2024).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Отечественные системы бронирования и резервирования.
2. Отличительные особенности систем резервирования.
3. Интеграция глобальных систем бронирования с Интернет.
4. Прямые и внешние каналы продаж.
5. Управление каналами продаж.

#### Содержание кейс-заданий к Разделу 2:

##### Варианты практического задания по системе управления гостиницей «Фиделио»

###### Вариант 1

###### ЗАДАНИЕ 1

1. Поселить гостя от стойки
2. Установить для гостя скидку в размере 1000 руб
3. Определить гостю статус – Постоянный клиент
4. Установить гостю два фиксированных начисления

###### ЗАДАНИЕ 2

1. Начислить гостю три любые услуги
2. Разделить начисление по одной из услуг на две части, так чтобы они находились в разных фолио (окнах счета)
3. Оформить перенос любой из начисленных услуг на счет другого гостя

4. Сделать предварительные начисления за первые сутки проживания на счет гостя

### ЗАДАНИЕ 3

1. Создать бронирование для группы из 4 человек и разместить их в 3-х комнатах
2. Создать список групповых бронирований, используя опцию «Разделить все»
3. Создать общий групповой счет
4. Оформить перенаправление услуг за проживание всем членам группы на общий групповой счет
5. Создать подселение с оплатой поровну для каждого подселенного
6. Оставить указания всем членам группы
7. Связать с групповым бронированием новый Профайл

### ЗАДАНИЕ 4

1. Используя функцию «Прохожий» начислить на счет не проживающего гостя одну любую услугу. Оплатить начисленную услугу любым методом оплаты.

### ЗАДАНИЕ 5

1. Выписать гостя, выезжающего в текущую дату
2. Произвести закрытие кассира

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

### Основная литература

5. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 09.02.2024).
6. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
7. Куприна, Л. Е. Туристская картография : учебное пособие для вузов / Л. Е. Куприна. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15506-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539709> (дата обращения: 09.02.2024).
8. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 09.02.2024).

### Дополнительная литература

5. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).
6. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания : учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — 2-е изд.,

перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 220 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17356-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538610> (дата обращения: 09.02.2024).

7. Соколова, В. В. Вычислительная техника и информационные технологии. Разработка мобильных приложений : учебное пособие для вузов / В. В. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 160 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16302-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530769> (дата обращения: 09.02.2024).

8. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

##### Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические

материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

## 4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

## 4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий

13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1. Современные компьютерные технологии, используемые в туризме.	ОПК-8	Компьютерное тестирование	<p align="center"><b>Примеры контрольных тестов</b></p> <p><b>1. Для установки истинности отправителя сообщения по сети используется</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Пароль для входа в почтовую программу</li> <li>b. Специальный протокол пересылки сообщения</li> <li>c. Шифрование сообщения</li> <li>d. Электронно-цифровая подпись</li> </ul> <p><b>2. Системным программным обеспечением является</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. TCP/IP</li> <li>b. OS2</li> <li>c. ORACLE</li> <li>d. 1С Предприятие</li> </ul> <p><b>3. Среди перечисленных программ брандмауэром является</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dr Web</li> <li>b. Outlook</li> <li>c. Internet Explorer</li> <li>d. Outpost Firewall</li> </ul> <p><b>4. Организационным доменом является</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Uk</li> <li>b. Ru</li> <li>c. Edu</li> <li>d. Us</li> </ul> <p><b>5. Одинаковые ключи для шифрования и дешифрования имеет</b></p>

криптология

- a. Двоичная
- b. Хеширующая
- c. Симметричная
- d. Ассиметричная

**6. Путь к файлу расположенному на сервере, описывает такая часть электронного адреса ресурса <http://www.google.com/info2014/abc123.html> как.**

- a. <http://www.google.com/>
- b. [abc123.html](http://www.google.com/info2014/abc123.html)
- c. [www.google.com/](http://www.google.com/)
- d. [info2014/](http://www.google.com/info2014/)

**7. К антивирусным средствам не относятся**

- a. Дезинфекторы
- b. Маршрутизаторы
- c. Вирус-фильтры
- d. Иммунизаторы
- e. Детекторы

**8. Выделенная курсивом часть электронного адреса ресурса <http://www.google.com/info2014/abc123.html> обозначает...**

- a. Имя удаленного компьютера
- b. Имя файла на удаленном компьютере
- c. Протокол связи с удаленным компьютером
- d. Иерархию доменов, в котором располагается удаленный компьютер

**9. В основе работы Internet лежит протокол**

- a. TCP/IP
- b. POP3
- c. SMTP
- d. FTP
- e. HTTP
- f. DNS

**10. Особая технология, используемая для передачи звуковых данных и организации общения через Сеть называется:**

- a. Internet -телефония

				<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Internet Relay Chat</li> <li>c. File Transfer Protocol</li> <li>d. Hyper Text Markup Language</li> <li>e. Telnet</li> <li>f. Универсальная контактная система ICQ</li> </ul> <p><b>11. Удаленный доступ к компьютеру осуществляется через службу</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Internet -телефония</li> <li>b. Internet Relay Chat</li> <li>c. File Transfer Protocol</li> <li>d. World Wide Web</li> <li>e. Telnet</li> <li>f. Универсальная контактная система ICQ</li> </ul> <p><b>12. Домен первого уровня в адресе документа указывает на:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. регион</li> <li>b. организацию</li> <li>c. адрес сервера</li> <li>d. путь доступа к файлу</li> <li>e. протокол используемой службы</li> <li>f. доменное имя компьютера</li> </ul> <p><b>13. К поисковым системам не относятся:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Yahoo</li> <li>b. Google</li> <li>c. Яндекс</li> <li>d. Rambler</li> <li>e. Fidelio</li> <li>f. AltaVista</li> </ul> <p><b>14. Совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников с техническими средствами и между собой в процессе разработки и эксплуатации информационной системы являются</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. информационным обеспечением</li> <li>b. техническим обеспечением</li> <li>c. математическим обеспечением</li> <li>d. программным обеспечением</li> </ul>
--	--	--	--	--

				<p>е. правовым обеспечением</p> <p>ф. организационным обеспечением</p> <p><b>15. Информация достоверна, если она...</b></p> <p>a. отражает истинное положение дел</p> <p>b. используется в современной системе обработки информации</p> <p>c. достаточна для принятия решений</p> <p>d. полезна</p> <p><b>16. Свойство информации, заключающееся в достаточности данных для принятия решений, есть ...</b></p> <p>a. полнота</p> <p>b. объективность</p> <p>c. содержательность</p> <p>d. достоверность</p> <p><b>22. Индивидуальный комплекс технических и программных средств, предназначенных для автоматизации профессионального труда специалистов</b></p> <p>a. АСУ</p> <p>b. ЭС</p> <p>c. АРМ</p> <p>d. АИСС</p> <p><b>23. Процедура предоставления законному объекту соответствующих полномочий и доступных ресурсов системы</b></p> <p>идентификация</p> <p>авторизация</p> <p>аутентификация</p> <p>регистрация</p>
--	--	--	--	---

2	РАЗДЕЛ 2. Современные компьютерные технологии, используемые в гостеприимстве.	ОПК-8	Компьютерное тестирование	<p>24. _____ процесс создания копии данных на носителе (жёстком диске, дискете и т. д.), предназначенном для восстановления данных в оригинальном или новом месте их расположения в случае их повреждения или разрушения.</p> <p>25. К методам защиты информации от преднамеренных угроз относятся ...  автоматический запрос на подтверждение выполнения команды или операции  использование биометрических систем идентификации  шифрование информации  присвоение файлу данных атрибута «скрытый»  использование паролей</p> <p>26. К международным глобальным системам бронирования относятся  Amadeus  Sabre  Opera  Shelter  Galileo</p> <p>27. Преимущество облачных систем PSM от десктопных систем PSM:  низкие финансовые затраты  устанавливаются на компьютер и являются работоспособными даже при отсутствии интернета.  информация доступна на расстоянии  бесплатное обновление</p> <p>28. Что такое IPTV системы  Система электронных ключей (Key System)  Система телефонного сервиса (Telephone Management System)  Система интерактивного телевидения (Video Services System)  Система электронных мини-баров (Mini-bar System)  Система энергосбережения (Energy Management System)</p>
---	---	-------	---------------------------	---

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемых компетенций	Вопросы /задания
ОПК-8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет и метод информатики. Теоретическая и прикладная информатика. Связь информатики с другими науками.</li> <li>2. История становления информатики как науки.</li> <li>3. Информационные процессы, ресурсы, системы и технологии. Понятие информатизации.</li> <li>4. Информация и ее свойства. Формы существования. Меры и единицы количества информации и объема информации</li> <li>5. Кодирование информации с помощью систем счисления. Арифметические операции над числами, представленными в различных системах счисления.</li> <li>6. Информация и данные. Представление данных в ЭВМ. Формы и форматы данных.</li> <li>7. Кодирование текстовой, числовой и графической информации.</li> <li>8. История развития вычислительной техники. Поколения ЭВМ. Перспективы развития.</li> <li>9. Архитектура, структура, конфигурация персонального компьютера. Материнские платы. Процессоры. Общая и локальные шины.</li> <li>10. Устройства хранения информации: оперативная память, постоянная память, кэш-память. Назначение, основные характеристики.</li> <li>11. Оперативная память. Основные устройства хранения информации. Внешняя память - накопители на жестких, гибких магнитных и лазерных дисках и магнитных лентах. Назначение. Основные характеристики.</li> <li>12. Устройства ввода текстовой и графической информации. Устройства управления - "мышь", трекбол, джойстик.</li> <li>13. Устройства вывода текстовой и графической информации. Монитор, видеоадаптер и их классификация. Основные характеристики мониторов. Принтеры, их классификация и характеристики.</li> <li>14. Устройства ввода-вывода текстовой и графической информации. Модем, факс-модем, сетевой адаптер, речевой ввод-вывод информации.</li> <li>15. Общие сведения о программном обеспечении ПК. Классификация программного обеспечения.</li> <li>16. Состав и назначение системного программного обеспечения. Классификация системного программного обеспечения.</li> <li>17. Операционные системы (ОС). Функции ОС. Командный язык ОС.</li> <li>18. Файлы и каталоги. Идентификация дисководов, логических дисков, файлов и каталогов.</li> </ol>

19. Операционные оболочки. Назначение. Основные функции.
20. Назначение и состав операционной оболочки Windows. Окна и ярлыки. Создание папок, ярлыков и файлов. Проводник. Мой компьютер. Панель управления Windows.
21. Приложения Windows текстовые редакторы, графический редактор, калькулятор.
22. Программы-утилиты. Назначение Классификация. Служебные программы.
23. Архивирование информации. Программы-упаковщики, их классификация и работа с ними.
24. Прикладное программное обеспечение. Классификация. Назначение.
25. Текстовый редактор. Назначение. Основные функции.
26. Создание, редактирование и печать документа в текстовом редакторе.
27. Стиль электронного документа. Создание и изменение стиля.
28. Вставка рисунков, диаграмм, таблиц, объектов в электронный документ.
29. Структурирование текста с использованием нумерации страниц, ссылок, оглавления.
30. Функциональные возможности электронных таблиц.
31. Типы обрабатываемых данных в электронных таблицах.
32. Табличные расчеты и электронные таблицы (столбцы, строки, ячейки).
33. Относительная и абсолютная адресация в электронных таблицах. Встроенные функции.
34. Графический редактор его функциональные возможности.
35. Растровая и векторная графика.
36. Создание изображения с помощью инструментов растрового графического редактора.
37. Информационные технологии (ИТ) как часть информатики. Понятие. Классификация. Этапы развития. Современные тенденции развития.
38. Базы данных (БД). Назначение. Основные функции. Классификация БД.
39. Модели представления данных. Иерархическая, сетевая и реляционные модели данных.
40. Система управления БД (СУБД), назначение и основные функции. Классификация и состав.
41. Проектирование БД. Этапы проектирования реляционной БД. Инфологическая и логическая модель.
42. Информационные объекты и их формирование. Понятие поля и записи. Ключевые поля. Типы связей: «один к одному», «один ко многим», «многие ко многим»,
43. Разработка таблиц и форм в БД. Типы данных. Свойства полей. Маски и форматы ввода данных. Вычисляемые поля и поля списки.
44. Простые, кнопочные и подчиненные формы в БД. Технология построения форм.
45. Поиск данных с использованием сортировок и фильтров в БД. Формирование простых и сложных запросов. Запросы на выборку. Запросы с группировкой, вычисляемыми полями и условиями.

46.	Технология построения отчетов по результатам поиска в базе данных. Виды отчетов. Отчеты с группировкой данных и подведением итогов.
47.	Реализация информационных технологий в информационных системах (ИС). Понятие и назначение, основные функции ИС. Классификация.
48.	Состав и основные компоненты ИС. Обеспечивающая и функциональная части ИС.
49.	Глобальные сети. Принципы построения. Структура.
50.	История создания глобальной сети Интернет.
51.	Современное состояние, аудитория. Развитие Интернет в России.
52.	Сервисы Интернет.
53.	Адресация в Интернет. Формирование адреса.
54.	Поисковые машины в Интернет и их характеристика.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

9. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 09.02.2024).
10. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
11. Куприна, Л. Е. Туристская картография : учебное пособие для вузов / Л. Е. Куприна. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15506-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539709> (дата обращения: 09.02.2024).
12. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

9. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511> (дата обращения: 09.02.2024).

10. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания : учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 220 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17356-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538610> (дата обращения: 09.02.2024).

11. Соколова, В. В. Вычислительная техника и информационные технологии. Разработка мобильных приложений : учебное пособие для вузов / В. В. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 160 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16302-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530769> (дата обращения: 09.02.2024).

12. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 09.02.2024).

## 5.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>

		изданий	
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете

по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 апреля 2024 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### ТУРИСТСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ

Направление подготовки  
*43.03.02 «Туризм»*

Направленность  
*«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
*ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, очно-заочная, заочная*

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций.....	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	9
2.3. Содержание дисциплины (модуля).....	20
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	29
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	29
3.2. Задания для самостоятельной работы.....	34
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	39
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	41
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	41
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	41
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	41
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	42
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	44
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	52
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	55
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	55
5.1.1. Основная литература.....	55
5.1.2. Дополнительная литература.....	56

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	57
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	57
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)	59
5.4.1. Средства информационных технологий.....	59
5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:.....	59
5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....	59
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	60
5.6. Образовательные технологии.....	61
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	62

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Туристское страноведение» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Туристское страноведение» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш..

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о туристском потенциале стран с позиций комплексной оценки географических природно-климатических, культурно-исторических и социально-экономических факторов. Изучение дисциплины (модуля) нацелено на овладение основам и методическим арсеналом туристского страноведения, на понимание его значения для современной науки, на приобретение навыков поиска, самостоятельного анализа и синтеза данных о странах для решения познавательной и прикладной задач. Изучение дисциплины (модуля) предусматривает получение студентами профессиональных навыков по современным регионам мирового туристского рынка, пространственной организации рекреации и туризма в странах и регионах мира, овладение навыками проектирования и управления новыми пространственно-организационными формами развития рекреации и туризма на национальном, региональном и локальном уровнях. В процессе обучения студенты должны научиться пользоваться архивными источниками, атласом и картами, а также возможностью проектирования и освоения туристско-рекреационного потенциала территорий с использованием рекреационных ресурсов с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. рассмотреть естественные преимущества стран в производстве туристского продукта и овладеть методикой их оценки;
2. изучить туристско-рекреационных потенциал и ресурсы развития туризма отдельных стран и регионов, на базе которых развивается как международный, так и внутренний туризм;
3. дать представление о трудовых ресурсах международного туристского производства и географии их распределения;
4. изучить анализ международных и региональных особенностей развития туризма;
5. ознакомить с религиозными, историко-культурными особенностями стран и фактором туристского производства.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-6, ПК-2 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при)	Код компетенции Формулировка	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
-----------------------------	---------------------------------	--	---------------------

наличии)	компетенции		
Право	<p>ОПК-6</p> <p>Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области</p> <p>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг</p> <p>ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p><i>Знать:</i> социокультурную специфику деятельности в сфере туризма и сервиса в различных странах в разные исторические эпохи; основные инновационные концепции сервиса и туризма, возникшие в Новое время и в современную эпоху.</p> <p><i>Уметь:</i> выявлять связь концептуальных подходов к туризму и конкретных форм их реализации на практике; применять теоретические концепции в сфере туризма и гостеприимства для решения конкретных задач на основе соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении туристских услуг.</p> <p><i>Владеть:</i> владеть навыками консультационной деятельности по экспертному анализу инноваций в сфере туризма и гостеприимства и социальному направлению бизнеса в целом; навыками применения принципов межкультурных коммуникаций и толерантного поведения при формировании туристических и сервисных продуктов в соответствии с нормативными требованиями.</p>
	<p>ПК-2</p> <p>Способен создавать уникальный персонифицированный туристский продукт,</p>	<p>ПК-2.1 Осуществляет формирование уникального персонифицированного туристского продукта</p> <p>ПК-2.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий</p>	<p><i>Знать:</i> понятие и критерии уникальности персонифицированного туристского продукта, обладающего ценностью для конкретного</p>

	обладающий ценностью для конкретного потребителя	продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	потребителя Уметь: формировать уникальный персонализированный туристский продукт Владеть: методами оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработки мероприятия по корректировке рекламных кампаний
--	--	--	---

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	112	56	56		
Лекционные занятия	36	18	18		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	72	36	36		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>68</b>	<b>34</b>	<b>34</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	36	18	18		
Форма промежуточной аттестации	экз	экз	экз		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся с</b>	76	38	38		

<b>педагогическими работниками</b>					
Лекционные занятия	24	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	104	52	52		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации	экз	экз	экз		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	28	4	10	4	10
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4		2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	170	32	53	32	53
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>		<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экз		экз		экз
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	28	4	10	4	10

Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4		2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	170	32	53	32	53
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>		<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	ЭКЗ		ЭКЗ		ЭКЗ
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Семинарские / практические	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>								
РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА	28	10	18	6			12	
Тема 1.1 Страноведение как научная основа туризма. Комплексное страноведение: функции, методы и принципы	14	6	8	2			6	

Тема 1.2 Страноведение как особый комплекс географических знаний	14	4	10	4		6			
РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО- ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	12	18	6		12			
Тема 2.1. Географическое положение страны	14	6	8	2		6			
Тема 2.2 Природа страны как условия развития туризма	16	6	10	4		6			
РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕСКОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОНАЛ ЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	12	18	6		12			
Тема 3.1 Народонаселение страны	14	6	8	2		6			
Тема 3.2 География религий и туризм	16	6	10	4		6			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	108	34	56	18		36		2	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>									
РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО- КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	28	10	18	6		12			
Тема 4.1. Методы туристского анализа истории страны	14	6	8	2		6			
Тема 4.2. Страноведческий	14	4	10	4		6			

подход к изучению роли культуры в туризме									
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	12	18	6		12			
Тема 5.1. Экономико-географическое положение страны как условие развития национального туризма	14	6	8	2		6			
Тема 5.2. Политическое страноведение и политические условия организации туризма	16	6	10	4		6			
РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	30	12	18	6		12			
Тема 6.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах мира	14	6	8	2		6			
Тема 6.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Российской Федерации	16	6	10	4		6			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экс</b>								
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>216</b>	<b>68</b>	<b>112</b>	<b>36</b>		<b>72</b>		4	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов								
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Семинарские / практические занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>									
РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА	28	16	12	4		8			
Тема 1.1 Страноведение как научная основа туризма. Комплексное страноведение: функции, методы и принципы	14	8	6	2		4			
Тема 1.2 Страноведение как особый комплекс географических знаний	14	8	6	2		4			
РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО-ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	18	12	4		8			
Тема 2.1. Географическое положение страны	14	8	6	2		4			
Тема 2.2 Природа страны как условия развития туризма	16	10	6	2		4			
РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕСКОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОНАЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	18	12	4		8			

Тема 3.1 Народонаселение страны	14	8	6	2		4			
Тема 3.2 География религий и туризм	16	10	6	2		4			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	108	52	38	12		24		2	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>									
РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО- КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	28	16	12	4		8			
Тема 4.1. Методы туристского анализа истории страны	14	8	6	2		4			
Тема 4.2. Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме	14	8	6	2		4			
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	18	12	4		8			
Тема 5.1. Экономико- географическое положение страны как условие развития национального туризма	14	8	6	2		4			
Тема 5.2. Политическое страноведение и политические условия организации туризма	16	10	6	2		4			

РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	30	18	12	4		8			
Тема 6.1. Развитие туристско- рекреационных центров в странах и регионах мира	14	8	6	2		4			
Тема 6.2. Развитие туристско- рекреационных центров в Российской Федерации	16	10	6	2		4			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	108	52	38	12		24		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>216</b>	<b>104</b>	<b>76</b>	<b>24</b>		<b>48</b>		<b>4</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Семинарские / практические занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Курс 1, Сессия 1-2)</b>								



<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	108	85	14	4		8		2	
<b>Модуль 2 (Курс 1, Сессия 3-4)</b>									
РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	32	30	2	2					
Тема 4.1. Методы туристского анализа истории страны	16	14	2	2					
Тема 4.2. Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме	16	16							
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	34	28	6	2		4			
Тема 5.1. Экономико-географическое положение страны как условие развития национального туризма	16	14	2	2					
Тема 5.2. Политическое страноведение и политические условия организации туризма	18	14	4	2		2			
РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	31	27	4			4			
Тема 6.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах мира	16	14	2			2			
Тема 6.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Российской Федерации	15	13	2			2			
<b>Консультации</b>	2		2					2	

<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>									
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	108	85	14	4		8		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	216	170	28	8		16		4	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Курс 1, Сессия 1-2)</b>										
РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА	32	30	2	2						
Тема 1.1 Страноведение как научная основа туризма. Комплексное страноведение: функции, методы и принципы	14	14	2	2						
Тема 1.2 Страноведение как особый комплекс географических знаний	16	16								

РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО-ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	34	28	6	2		4			
Тема 2.1. Географическое положение страны	16	14	2	2					
Тема 2.2 Природа страны как условия развития туризма	18	14	4	2		2			
РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕСКОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОНАЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	31	27	4			4			
Тема 3.1 Народонаселение страны			2			2			
Тема 3.2 География религий и туризм			2			2			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>									
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	108	85	14	4		8		2	
<b>Модуль 2 (Курс 1, Сессия 3-4)</b>									
РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	32	30	2	2					
Тема 4.1. Методы туристского анализа истории страны	16	14	2	2					
Тема 4.2. Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме	16	16							

РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	34	28	6	2		4			
Тема 5.1. Экономико- географическое положение страны как условие развития национального туризма	16	14	2	2					
Тема 5.2. Политическое страноведение и политические условия организации туризма	18	14	4	2		2			
РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	31	27	4			4			
Тема 6.1. Развитие туристско- рекреационных центров в странах и регионах мира	16	14	2			2			
Тема 6.2. Развитие туристско- рекреационных центров в Российской Федерации	15	13	2			2			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>									
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	108	85	14	4		8		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>216</b>	<b>170</b>	<b>28</b>	<b>8</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

## 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

### РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Страноведение – научная основа международного туризма. История страноведения как географической науки. Страноведение в системе географических наук. Объект и предмет исследования в страноведении. Функции современного страноведения. Основные методы и принципы страноведения. Концепции и парадигмы в географии и страноведении. Дифференциация и интеграция науки. Структурирование земного пространства. Научные и прикладные задачи страноведения. Источники информации в страноведении и туризме. Страноведческий комплекс, его главные элементы и составные части. Образ страны и комплексная страноведческая характеристика.

#### **Тема 1.1 Страноведение как научная основа туризма. Комплексное страноведение: функции, методы и принципы**

Страноведение в системе географических наук. Страноведение – научная основа международного туризма. История страноведения как географической науки. Объект и предмет исследования в страноведении. Функции современного страноведения. Основные методы и принципы страноведения. Концепции и парадигмы в географии и страноведении. Географическое и туристское страноведение: общее и особенное.

#### **Тема 1.2 Страноведение как особый комплекс географических знаний**

Научные и прикладные задачи страноведения. Дифференциация и интеграция науки. Источники информации в страноведении и туризме. Страноведческий комплекс, его главные элементы и составные части. Образ страны и комплексная страноведческая характеристика.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

#### **Тема практического занятия 1: ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

- 1) Страноведение в системе географических наук.
- 2) Страноведение – научная основа международного туризма.
- 3) История страноведения как географической науки.
- 4) Объект и предмет исследования в страноведении.
- 5) Концепции и парадигмы в географии и страноведении.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

### **РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО-ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ**

### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Роль географического положения территории в физико-географическом (природном) страноведении. Дифференциация земной поверхности. Зональные особенности территорий. Физико-географическая положение страны как предмет изучения в страноведении. Физико-географическая характеристика территории. Широтно-зональные и высотно-поясные особенности ландшафтов. Географические пейзаж в страноведении. Методические основы изучения географического положения страны. Свойства географического положения страны. Природа как условие развития туризма. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма. Орографические ресурсы и возможности их использования в целях отдыха и туризма. Гидрологические ресурсы и возможности их использования в целях отдыха и туризма. Природные зоны, растительный и животный мир.

#### **Тема 2.1. Географическое положение страны**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Дифференциация земной поверхности. Роль географического положения территории в физико-географическом (природном) страноведении. Зональные особенности территорий. Физико-географическая положение страны как предмет изучения в страноведении. Физико-географическая характеристика территории. Широтно-зональные и высотно-поясные особенности ландшафтов. Методические основы изучения географического положения страны. Свойства географического положения страны.

#### **Тема 2.2 Природа страны как условия развития туризма**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Географические пейзажи в страноведении. Градация природно-рекреационных ресурсов. Вовлечение природных ресурсов в процесс туристско-рекреационной деятельности. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы. Понятие антропогенной нагрузки. Минеральные источники, целебные грязи. География, классификация и современные тенденции в развитии российских и зарубежных курортов. Биоклиматический потенциал и зонирование территорий.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

#### **Тема практического занятия 2: ФИЗИКО-ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ**

##### **Форма практического задания: кейс-задание**

**Аналитическое задание** – создание материалов-презентации (выполняется в группе из 2 или 3 человек) с использованием специализированных и информационных источников.

**Входная информация:** Географическая составляющая туристского образа страны выступает в виде суммы представлений, связанных с локализацией территории и ее природными особенностями. Это приводит к выделению территорий с разной степенью аттрактивности и в значительной степени оказывает на формирование туристского интереса к той или иной дестинации.

Ход выполнения задания:

1. Проанализировав туристский рынок, определите страны с хорошо сформированными и узнаваемыми пейзажными (природными) образами. Раскройте содержание этих образов.
2. Выберите три зарубежные страны, пользующиеся спросом у российских туристов и:
  - проанализируйте географический (пейзажный) образ каждой из выбранных стран, сложившийся в представлении потенциальных российских туристов;
  - насколько он соответствует природно-туристскому потенциалу страны?

– оцените степень экологической безопасности выбранных для анализа стран (учитывая возможности природных катастроф и наличие угрожающих здоровью и жизни человека животных и растений) с точки зрения развития международных туристских связей.

Результаты исследования должны быть представлены в виде презентации.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕСКОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОНАЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Народонаселение страны. Науки о народах и населении мира. Методика исследования населения. Народы, расы и расообразование, конфессии. Этнические общности и цивилизации. Этнический и национальный состав населения страны. Демографическая характеристика населения. Понятие «демографическая молодость» в туристском страноведении. «Качество» населения и его влияние на туризм. География религий, конфессиональное страноведение и туризм. Исторические этапы развития религий. Основные религии современного мира. Другие религии, имеющие локальное распространение. Религиозные особенности стран как фактор туристского производства. Религиозные объекты в христианстве. Религиозные объекты ислама. Ареалы распространения ислама и география религиозных центров. Объекты ислама и их значение для туризма. Религиозные объекты буддизма. Ареалы распространения буддизма и география паломнических центров. Святые места и паломничество в индуизме. Объекты индуизма и их значение.

### **Тема 3.1 Народонаселение страны**

Науки о народах и населении мира. Методика исследования населения. Народы, расы и расообразование, конфессии. Этнические общности и цивилизации. Этнический и национальный состав населения страны. Демографическая характеристика населения. Понятие «демографическая молодость» в туристском страноведении. «Качество» населения и его влияние на туризм. Понятие «количество населения»: демографические характеристики территорий (численность населения и тенденции ее изменения, возрастная структура населения, половой состав). Плотность населения. Урбанизация. Миграции и их виды. «Качество» населения. Индекс человеческого развития. Средняя продолжительность жизни.

### **Тема 3.2 География религий и туризм**

#### **Вопросы для самоподготовки**

География религий, конфессиональное страноведение и туризм. Исторические этапы развития религий. Основные религии современного мира. Религии, имеющие локальное распространение. Религиозные особенности стран как фактор туристского производства. Мотивы и особенности паломничества. Религиозные объекты в христианстве. Христианские святые на Святой Земле. Религиозные центры православия в зарубежных странах. Религиозные центры и объекты католицизма и протестантизма. Религиозные объекты ислама. Ареалы распространения ислама и география религиозных центров. Паломничество в исламе. Объекты ислама и их значение для туризма. Религиозные объекты буддизма. Ареалы распространения буддизма и география

паломнических центров. Святые места и паломничество в индуизме. Объекты индуизма и их значение.

### ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

#### Тема практического занятия 3: АНТРОПОЛОГИЧЕСКОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОНАЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ

**Форма практического задания:** кейс-задание

##### 1. *Аналитическое задание.*

Охарактеризуйте роль религии в выбранной зарубежной стране как условия развития туризма в соответствии с методикой ее изучения.

Характеристику религий в стране следует давать по следующему плану:

1. Необходимо назвать все религии, встречающиеся на территории данной страны. Необходимо указать, какие религии, имеют статус государственных;
2. Следует обратить внимание на особенности размещения религий по территории страны, отметив их совпадение с этническими границами (районами расселения определенных народов);
3. Целесообразно дать краткую характеристику вероучения, которое в туристском страноведении понимается не как пересказ основ содержания, а как ответы на три вопроса: что лежит в основе учения, каковы главные объекты культового поклонения, каков символ веры?
4. Изучая особенности религиозного культа, представляется важным обратить внимание на церковные ритуалы (таинства), религиозные праздники и наличие религиозных (мистических) практик. Следует обратить внимание на красочность внешней атрибутики религиозного культа, зрелищность культурных ритуалов и церемоний.

##### 2. *Работа с картой.*

По данным литературных источников и используя географическую карту заполнить таблицу:

ЧАСТЬ СВЕТА	ТУРИСТСКИЙ СУБРЕГИОН (МЕЗОРЕГИОН)	РЕЛИГИЯ (КОНФЕССИЯ )	СТРАНА	ЦЕНТР ПАЛОМНИЧЕСТВА (ГОРОД)	ЦЕРКОВЬ, ПРЕДМЕТ ПОКЛОНЕНИЯ
-------------	---	----------------------------	--------	-----------------------------------	-----------------------------------

### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – кейс-задание

### РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Методы туристского анализа истории страны. Потребности туристов в исторической информации. Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов. Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России. Значение культурного ландшафта в сохранении культурного и природного наследия. Информационные туристско-рекреационные ресурсы. Язык как компонент культуры. Этнолингвистическое страноведение. Этнические общности и языковые различия. Языки и языковые общности людей. Типизация языков народов мира и лингвострановедение. Письменность народов мира.

#### **Тема 4.1. Методы туристского анализа истории страны**

Потребности туристов в исторической информации. Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов.

#### **Тема 4.2. Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме**

Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России. Значение культурного ландшафта в сохранении культурного и природного наследия. Информационные туристско-рекреационные ресурсы. Язык как компонент культуры. Этнолингвистическое страноведение. Этнические общности и языковые различия. Языки и языковые общности людей. Типизация языков народов мира и лингвострановедение. Письменность народов мира. Анализ культурно-исторических ресурсов туризма регионов.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

#### **Тема практического занятия 4: ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ**

**Форма практического задания:** кейс-задание

##### ***Аналитическое задание 4.1***

А) Дайте туристскую характеристику одного из европейских городов (на выбор) по следующему плану:

- Название города. Географическое положение.
- Окружающая природная среда (Ландшафт).
- География города: а) планировка, б) городской пейзаж, в) особенности застройки (архитектура).
- Краткая характеристика истории города с указанием памятников исторических мест и памятников истории.
- Основные функции города.
- Городские достопримечательности (памятники, музеи, парки, галереи и др.), формирующие культурный образ города.

Б) Разработайте авторскую экскурсию (сопроводив ее презентацией) по одному из европейских городов, отличающуюся от существующих набором объектов экскурсионного показа и технологией (методикой) проведения.

##### ***Аналитическое задание 4.2.***

Дайте оценку туристского имиджа арабской страны (по выбору). Для объективной оценки привлекательного имиджа важно определить оценочные показатели. В качестве оценочных групп показателей можно выделить:

- психофизические – характеризуют физический и эмоциональный комфорт, экологическую безопасность отдыха;
- репутационную (имиджевую) – характеризуют степень престижности отдыха в регионе;
- социальные – отражают социальную стабильность в регионе, отношение местного населения к туристам;
- культурно-эстетические – характеризуют уровень историко-культурного потенциала региона, информационную насыщенность, степень познавательности экскурсионных маршрутов;
- экономические – отражают уровень туристских расходов, стоимость основных и дополнительных услуг, соответствие цены и качества.

Проанализировав имидж страны, сложившийся в СМИ и на быденном уровне, выделите стереотипы и мифы в восприятии иностранными туристами.

#### ***Аналитическое задание 4.3.***

Дайте оценку туристского имиджа азиатской страны (по выбору). Для объективной оценки привлекательного имиджа важно определить оценочные показатели. В качестве оценочных групп показателей можно выделить:

- психофизические – характеризуют физический и эмоциональный комфорт, экологическую безопасность отдыха;
- репутационную (имиджевую) – характеризуют степень престижности отдыха в регионе;
- социальные – отражают социальную стабильность в регионе, отношение местного населения к туристам;
- культурно-эстетические – характеризуют уровень историко-культурного потенциала региона, информационную насыщенность, степень познавательности экскурсионных маршрутов;
- экономические – отражают уровень туристских расходов, стоимость основных и дополнительных услуг, соответствие цены и качества.

Проанализировав имидж страны, сложившийся в СМИ и на быденном уровне, выделите стереотипы и мифы в восприятии иностранными туристами.

#### ***Аналитическое задание 4.4.***

Дайте оценку туристского имиджа северо-американского или латино-американского города (по выбору), используя различные типы источников. Для объективной оценки привлекательного имиджа важно определить оценочные показатели. В качестве оценочных групп показателей можно выделить:

- психофизические – характеризуют физический и эмоциональный комфорт, экологическую безопасность отдыха;
- репутационную (имиджевую) – характеризуют степень престижности отдыха в регионе;
- социальные – отражают социальную стабильность в регионе, отношение местного населения к туристам;
- культурно-эстетические – характеризуют уровень историко-культурного потенциала региона, информационную насыщенность, степень познавательности экскурсионных маршрутов;
- экономические – отражают уровень туристских расходов, стоимость основных и дополнительных услуг, соответствие цены и качества.

Проанализировав имидж страны, сложившийся в СМИ и на быденном уровне, выделите стереотипы и мифы в восприятии иностранными туристами. Составьте имидж туристский имидж города.

Результаты заданий представить в виде презентаций.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Экономика и инфраструктура страны. Отраслевая и территориальная структура хозяйства. Народонаселение как предмет страноведения и туризма. Миграция населения. Типизация стран по уровню социально-экономического развития. Экономическое и социальное значение туризма. Мировые сухопутные, морские и воздушные транспортные коридоры. Политическая карта мира и политическая география. Территориальные образования на политической карте мира. Политическое страноведение и типология стран мира по уровню развития туризма. Районирование мира по версии UNWTO. Методика проведения анализа экономики и инфраструктуры страны. Методика изучения политических условий развития туризма. Политические факторы, сдерживающие развитие международного туризма. Проблемы региональной безопасности.

### **Тема 5.1. Экономико-географическое положение страны как условие развития национального туризма**

Туризм как сфера мировой экономики. Организационные формы туризма. Экономика и инфраструктура страны. Отраслевая и территориальная структура хозяйства. Народонаселение как предмет страноведения и туризма. Миграция населения. Типизация стран по уровню социально-экономического развития. Экономическое и социальное значение туризма. Мировые сухопутные, морские и воздушные транспортные коридоры. Инфраструктура туризма. Коэффициент «компактности» страны как фактор туризма.

### **Тема 5.2. Политическое страноведение и политические условия организации туризма**

Политическая карта мира и объекты на ней. Территориальные образования на политической карте мира. Политическое страноведение и типология стран мира по уровню развития туризма. Районирование мира по версии UNWTO. Методика проведения анализа экономики и инфраструктуры страны. Методика изучения политических условий развития туризма. Политические факторы, сдерживающие развитие международного туризма. Проблемы региональной безопасности. Проблемы типологии в страноведении и туризме. «Черные списки» стран мира. Страны с наибольшим и наименьшим уровнем туризма.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

### **Тема практического занятия 5: СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ**

**Форма практического задания: кейс-задание**

### ***Аналитическое задание 5.1:***

Проанализируйте политические условия развития туризма в зарубежной стране (для анализа необходимо выбирать страну, пользующуюся спросом у российских туристов) в соответствии с методикой их изучения (см. методические указания к заданию).

#### *Методические указания к заданию:*

Характеристику политических условий развития в стране следует начать со сведений о форме правления и государственного устройства (территориально-административного устройства) страны. Далее необходимо указать членство страны в военно-политических и экономических союзах. Следует отметить, к каким ограничениям или новым возможностям в политике страны приводит это участие, как это влияет на туризм, а также какова внешняя политика государства на мировой арене. Следует обратить внимание на вопросы внутренней политики: особенности общественно-политической обстановки, наличие или отсутствие внутренних конфликтов (религиозных, этнических, военно-политических или социальных), районы конфликтов или напряженности. Важно знать о криминальной обстановке в стране. При рассмотрении вопросов о государственной политике страны в сфере туризма следует уделить внимание существующим программам его развития.

### ***Задание 5.2.***

#### *Работа с контурной картой:*

- а) нанести на контурную карту мира макрорегионы, субрегионы и страны мира в соответствии со схемой туристского районирования ЮНВТО;
- б) выделить (желтым цветом) страны с монархической формой государственного устройства;
- в) выделить (штриховкой) страны с федеральным типом государственного устройства;
- г) выделить (звездочкой) страны, которые не рекомендуются для посещения туристами (опасные).

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Характеристика туристских макрорегионов мира. Туристские регионы и субрегионы UNWTO. Страны-лидеры на международном туристском рынке. Туризм в странах Европы. Регионы и центры туризма Америки. Международный туризм в странах Азии. Особенности развития туризма в Африке. Международный туризм в Австралии и Океании. Рейтинг стран –лидеров по туристским прибытиям и доходам. Гаагская декларация по туризму. Россия на мировом туристском рынке. Основные туристско-рекреационные зоны и центры РФ. Культурно-познавательные туристско-рекреационные центры. Туристско-рекреационные центры, формируемые на основе природных ценностей. Туристско-рекреационные центры оздоровительного типа. Туристско-рекреационные центры горного типа. Туристические зоны федерального значения. Особые экономические зоны, создаваемые для развития туризма в РФ

### **Тема 6.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах мира**

Характеристика туристских макрорегионов мира. Туристские регионы и субрегионы UNWTO. Страны-лидеры на международном туристском рынке. Туризм в странах Европы. Регионы и центры туризма Америки. Международный туризм в странах Азии. Особенности развития туризма в Африке. Международный туризм в Австралии и Океании. Рейтинг стран –лидеров по туристским прибытиям и доходам. Гаагская декларация по туризму.

## **Тема 6.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Российской Федерации**

Россия на мировом туристском рынке. Основные туристско-рекреационные зоны и центры РФ. Культурно-познавательные туристско-рекреационные центры. Туристско-рекреационные центры, формируемые на основе природных ценностей. Туристско-рекреационные центры оздоровительного типа. Туристско-рекреационные центры горного типа. Туристические зоны федерального значения. Особые экономические зоны, создаваемые для развития туризма в РФ

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

#### **Тема практического занятия 6: РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА**

**Форма практического задания:** кейс-задание

**Темы вопросов для обсуждения:**

*Аналитическое задание к разделу 6:*

Дать туристско-рекреационную характеристику одной из туристических зон России федерального значения:

1. Западная туристская зона - Калининградская область.
2. Северо-западная туристская зона - Санкт-Петербург; Ленинградская, Новгородская, Псковская, Вологодская области; Республика Карелия.
3. Центральная туристская зона - Москва, Московская, Владимирская, Калужская, Рязанская, Смоленская, Тверская, Тульская, Ярославская области.
4. Южно-Русская туристская зона - Белгородская, Брянская, Воронежская, Курская, Липецкая, Орловская, Пензенская и Тамбовская области, Республика Мордовия
5. Поволжская туристская зона - Республики Калмыкия, Татарстан, Марий Эл, Удмуртия, Чувашия, Астраханская, Саратовская, Ульяновская, Самарская, Волгоградская, Ивановская, Кировская, Костромская и Нижегородская области.
6. Уральская туристская зона - Республика Башкортостан, Оренбургская, Пермская, Свердловская и Челябинская области.
7. Приазовско-Черноморская туристская зона - Краснодарский край и Ростовская область.
8. Кавказская туристская зона - Ставропольский край и республики Адыгея, Дагестан, Ингушетия, Чеченская, Кабардино-Балкарская, Карачаево-Черкесская, Северо-Осетинская.
9. Обско-Алтайская туристская зона - Республика Алтай, Алтайский край, Кемеровская, Тюменская и Томская области.
10. Енисейская туристская зона — Республики Тува и Хакасия, Красноярский край.
11. Байкальская туристская зона — Республику Бурятию, а также Иркутскую и Читинскую области.
12. Дальневосточная туристская зона — Приморский и Хабаровский края, Амурская и Сахалинская области, Еврейская автономная область.
13. Туристская зона «Российский Север» — республики Коми, Саха, автономные округа Чукотский, Таймырский, Ханты-Мансийский, Эвенкийский, Ямало-Ненецкий, Архангельская, Мурманская, Камчатская и Магаданская области.

по следующему плану:

- Обоснование выбора региона или страны для анализа
- Характеристика экономико-географического положения.
- Характеристика природных условий и ресурсов.
- Характеристика населения.
- Краткий исторический очерк.
- Общая характеристика хозяйства.
- Порайонные различия.
- Туристские ресурсы.
- Основные туры.
- Туристские формальности.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6

форма рубежного контроля – контрольная работа

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 1)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА	10	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО- ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	12	Самостоятельное изучение материала раздела
РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕС КОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОН АЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	12	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	34	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>		

РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО- КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	10	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	12	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	12	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>34</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>68</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 1)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА	16	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО- ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	18	Самостоятельное изучение материала раздела
РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕС КОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОН	18	Самостоятельное изучение материала раздела

АЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ		
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>		
РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО- КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	16	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	18	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	18	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>104</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 1, сессия 1-2)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО- ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ)	28	Самостоятельное изучение материала раздела

СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ		
РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕС КОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОН АЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	27	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	85	
<b>Модуль 2 (Курс 1, Сессия 3-4)</b>		
РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО- КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	28	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	27	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	170	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 1, сессия 1-2)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ	30	Подготовка реферата

ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА		
РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО- ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ (ПРИРОДНОЕ) СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	28	Самостоятельное изучение материала раздела
РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕС КОЕ И ЭТНОКОНФЕССИОН АЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	27	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	85	
<b>Модуль 2 (Курс 1, Сессия 3-4)</b>		
РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО- КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕСКОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	28	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	27	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	170	

## 3.2. Задания для самостоятельной работы

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Страноведение как особый комплекс географических знаний
2. Научные и прикладные задачи страноведения
3. Источники информации в страноведении и туризме
4. Страноведческий комплекс, его главные элементы и составные части
5. Образ страны и комплексная страноведческая характеристика

#### Перечень тем рефератов к Разделу 1:

1. Среда обитания человека и географическая оболочка Земли
2. Природные ресурсы и природно-ресурсный потенциал территории
3. Структура природно-ресурсного потенциала
4. Рекреация и туризм как альтернативный вид природопользования
5. Рекреационная деятельность: понятие, виды и эволюция.
6. Туристский центр и центр туризма
7. Общие положения типологии туристских центров
8. Факторы формирования туристских центров и их классификация.
9. Факторы международной конкурентоспособности национального туристского комплекса.
10. Международный туризм как важная часть сферы внешнеэкономических связей РФ.
11. Территориальная рекреационная система и ее подсистемы.
12. Туристский район. Туристский центр. Типология туристских центров.
13. Факторы, влияющие на развитие туризма.
14. Генерирующие и лимитирующие факторы.
15. Статистические и динамические факторы.
16. Природные факторы.
17. Культурно-исторические факторы.
18. Социально-экономические факторы.
19. Принципы и проблемы составления реестра и кадастра туристско-рекреационных ресурсов.
20. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность в области туризма.

#### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

1. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540977> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Гладкий, Ю. Н. Регионоведение : учебник для вузов / Ю. Н. Гладкий, А. И. Чистобаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 393 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16482-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536792> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Туристское страноведение. Западная и Северная Европа. Япония : учебник для вузов / М. В. Иванова, Л. В. Сазонкина, Л. А. Польшова, Ю. Л. Кужель ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 574 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12222-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541055> (дата обращения: 09.02.2024).

## Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

### Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 2

- Охарактеризуйте особенности изучения вод в туристском страноведении.  
В чем состоит роль подземных минеральных вод и грязей в туристском страноведении? Приведите примеры.  
Охарактеризуйте состояние инфраструктуры и перспективы развития санаторно-курортного лечения в условиях рекреационных учреждений.  
Объясните системообразующую роль климата в туристском страноведении.  
Конкретизируйте на отдельных примерах влияние малых форм рельефа на туризм.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

1. Туристское страноведение. Центральная и Южная Америка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель [и др.] ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11614-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542574> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Туристское страноведение. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель, М. В. Иванова, Л. А. Польшина, Л. В. Сазонкина ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11616-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542600> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Туристское страноведение. Южная Европа : учебник для вузов / М. В. Иванова, Л. В. Сазонкина, Е. Д. Салас Лусуриага ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07456-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541056> (дата обращения: 09.02.2024).

## Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

### Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 3:

1. Понятие «количество населения»: демографические характеристики территорий (численность населения и тенденции ее изменения, возрастная структура населения, половой состав).
2. Плотность населения.
3. Урбанизация.
4. Миграции и их виды.
5. «Качество» населения. Индекс человеческого развития. Средняя продолжительность жизни.
6. Мотивы и особенности паломничества.
7. Христианские святыни на Святой Земле.
8. Религиозные центры православия в зарубежных странах.
9. Религиозные центры и объекты католицизма и протестантизма.
10. Паломничество в исламе.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

1. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный //

- Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540977> (дата обращения: 09.02.2024).
- Туристское страноведение. Центральная Европа : учебник для вузов / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07458-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541013> (дата обращения: 09.02.2024).
  - Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма : учебник : [16+] / А. С. Баранов, Е. И. Богданов, Н. О. Верещагина, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. — Изд. 2-е, доп. и перераб. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 312 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572463> (дата обращения: 09.02.2024). — Библиогр.: с. 303-307. — ISBN 978-5-4499-0772-1. — Текст : электронный.
  - Кужель, Ю. Л. Туристское страноведение. Центральная и Южная Европа (Албания, Венгрия, Хорватия, Словения) : учебник для вузов / А. А. Крючков, А. Г. Граве ; под редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12533-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543065> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. Материальные и нематериальные объекты культурно-исторического туризма.
2. Памятники истории и культуры и их разновидности.
3. Памятник светской архитектуры.
4. Движимые и недвижимые объекты познавательно-культурной рекреации.
5. Типология культурно-исторических объектов по рекреационной значимости.

##### **Перечень тем рефератов к Разделу 4:**

1. Деятельность ЮНЕСКО и его роль в сохранении и оценке природного и культурного наследия. Список всемирного наследия ЮНЕСКО. Критерии отнесения объектов к памятникам всемирного наследия.
2. Концепция и основные принципы адекватного туризма.
3. Политика туристского развития и ее основные аспекты. Хартия культурного туризма.
4. Основные аспекты природного и культурного наследия в туризме.
5. Классификация культурно-исторических объектов.
6. Ресурсы познавательного туризма – древние города, памятники истории и культуры, дворцово-парковые ансамбли, музеи-заповедники.
7. Ресурсы религиозного и паломнического туризма – памятники культовой архитектуры, монастыри и приходы. Культовые сооружения мировых религий.
8. Ресурсы этнографического туризма – народные промыслы, традиции, быт, творчество.
9. Мероприятия по охране памятников истории и культуры.
10. Охрана и использование культурно-исторического наследия.
11. Социодемографические изменения и их влияние на развитие мирового рынка туризма.
12. Надежность и емкость культурных комплексов.
13. Основные принципы рекреационного освоения природных и культурно-исторического наследия.
14. Историко-культурный и природный потенциал в системе международного туризма.
15. Города как центры событийного туризма.
16. Роль городов в современном туристском производстве.
17. Европейские города как центры развития туризма

18. Арабские (мусульманские) города как центры развития туризма
19. Туристский потенциал городов Южной, Северо-Восточной и Юго-Восточной Азии
20. Города Нового света и их туристский потенциал

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1. Кужель, Ю. Л. Туристское страноведение. Центральная и Южная Европа (Албания, Венгрия, Хорватия, Словения) : учебник для вузов / А. А. Крючков, А. Г. Граве ; под редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12533-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543065> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма : учебник : [16+] / А. С. Баранов, Е. И. Богданов, Н. О. Верещагина, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. — Изд. 2-е, доп. и перераб. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 312 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572463> (дата обращения: 09.02.2024). — Библиогр.: с. 303-307. — ISBN 978-5-4499-0772-1. — Текст : электронный.
3. Мишнина, Е. И. Туристское страноведение : учебное пособие : [16+] / Е. И. Мишнина. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 215 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601704> (дата обращения: 14.02.2024). — ISBN 978-5-4499-1849-9. — DOI 10.23681/601704. — Текст : электронный.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5**

1. Экономическое и социальное значение туризма.
2. Мировые сухопутные, морские и воздушные транспортные коридоры.
3. Политическая карта мира и политическая география.

##### **Выполнение кейс-задания к Разделу 5:**

Дайте оценки экономико-географического положения зарубежной страны (по выбору преподавателя) как условия развития национального туризма в соответствии с методикой его изучения.

Ход выполнения задания:

1. Дать характеристику географического положения страны.

Географическое положение – обязательный пункт плана туристской характеристики страны, позволяющий раскрыть естественные предпосылки развития туризма. Для составления характеристики и оценки географического положения изучаемой страны представляется необходимым дать пояснения по основным пунктам следующего плана относительно положений:

- экватора, нулевого меридиана, полюсов, тропиков и полярных кругов;
- на материке / части материка или части света;
- океанов, морей, крупных заливов, проливов, морских течений;
- крупных форм рельефа суши;
- климатических поясов и центров высокого и низкого давления;
- крупных рек и озер;
- природных зон;
- «соседского» положения;
- путей сообщения (транспортно-географическое положение);
- государств с нестабильной политической ситуацией и очагов войны.

2. Положение страны в отношении стран – основных поставщиков туристов.

3. Соотношение площади государства и длины ее границ, которое условно называют коэффициентом «компактности» страны; влияние коэффициента компактности на географию туристских районов.
4. Протяженность сухопутных границ и пограничный туризм.
5. Экономико-социальная оценка стран, с которыми анализируемое государство имеет общую сухопутную границу, и направленность пограничных турпотоков.
6. Положение страны в отношении стран – конкурентов по приему туристов.
7. Общий вывод об особенностях экономико-географического положения страны с точки зрения его выгоды или неудобства для развития туризма.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

1. Гладкий, Ю. Н. Регионоведение : учебник для вузов / Ю. Н. Гладкий, А. И. Чистобаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 393 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16482-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536792> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Туристское страноведение. Центральная и Южная Америка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель [и др.] ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11614-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542574> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма : учебник : [16+] / А. С. Баранов, Е. И. Богданов, Н. О. Верещагина, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. — Изд. 2-е, доп. и перераб. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 312 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572463> (дата обращения: 09.02.2024). — Библиогр.: с. 303-307. — ISBN 978-5-4499-0772-1. — Текст : электронный.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 6:**

1. Культурно-познавательные туристско-рекреационные центры России.
2. Туристско-рекреационные центры, формируемые на основе природных ценностей.
3. Туристско-рекреационные центры оздоровительного типа.
4. Туристско-рекреационные центры горного типа.
5. Самодеятельный туризм в РФ

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

1. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540977> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Гладкий, Ю. Н. Регионоведение : учебник для вузов / Ю. Н. Гладкий, А. И. Чистобаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 393 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16482-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536792> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма : учебник : [16+] / А. С. Баранов, Е. И. Богданов, Н. О. Верещагина, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. — Изд. 2-е, доп. и перераб. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 312 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572463> (дата обращения: 09.02.2024). — Библиогр.: с. 303-307. — ISBN 978-5-4499-0772-1. — Текст : электронный.

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

##### Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические

материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен, экзамен, которые проводятся в устной форме.

### 4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

1. текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
2. промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### 4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

3. академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
4. выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
5. прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20

<i>итоговое практическое задание</i>	<i>20</i>
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b><i>80</i></b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1. ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАНОВЕДЕНИЯ И ТУРИЗМА	ПК-2	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте понятие «туристские ресурсы» и дайте соотношение терминов «туристские» и «рекреационные ресурсы».</li> <li>2. Перечислите основные свойства и характеристики туристских ресурсов.</li> <li>3. Что такое рекреационная деятельность: понятие, виды и эволюция</li> <li>4. Требования, предъявляемые к туристским ресурсам.</li> <li>5. Назовите классификации туристских ресурсов и их группы.</li> <li>6. Принципы и проблемы составления реестра и кадастра туристских ресурсов.</li> <li>7. Типология туристских центров.</li> <li>8. Назовите общие положения типологии туристских центров.</li> <li>9. Факторы формирования туристских центров.</li> <li>10. Что такое туристско-рекреационный комплекс?</li> <li>11. Влияние глобальных проблем мира на использование рекреационных ресурсов.</li> <li>12. В чем значение туристско-рекреационных ресурсов на развитие туризма?</li> <li>13. География туристско-рекреационных районов и туристско-рекреационных зон.</li> <li>14. Дайте анализ использования туристского потенциала туристско-рекреационных зон России.</li> <li>15. Назовите глобальные и насущные проблемы мира и развитие центров туризма.</li> <li>16. Назовите основные факторы и условия формирования и развития туристского региона.</li> </ol>

				<p>17. Особенности иерархии и типологии рекреационных и туристских районов.</p> <p>18. Статистическая типология туристских центров.</p> <p>19. Пассивный и активный пространственные стандарты рекреации.</p> <p>20. Рекреация как современный феномен, выражающийся в развитии индустрии массового отдыха.</p> <p>21. Роль страноведения в формировании имиджа туристской территории.</p> <p>22. Факторы, реализующие рекреационные потребности в туризме.</p> <p>23. Приоритетные направления развития туризма в России – транзитный, экологический, сельский и трансграничный туризм.</p> <p>24. Международный туризм как важная часть сферы внешнеэкономических связей РФ.</p> <p>25. Основные понятия рекреационного ресурсоведения, регионального природопользования и курортологии.</p>
2.	РАЗДЕЛ 2. ФИЗИКО- ГЕОГРАФИ- ЧЕСКОЕ (ПРИРОДН ОЕ) СТРАНОВЕ- ДЕНИЕ И ТУРИЗМ	ПК-2	Контро- льная работа	<p>1. Что такое географическое положение?</p> <p>2. Какие критерии географического положения выделяются в страноведении?</p> <p>3. Раскройте объем и содержание понятия «географическое положение». Приведите примеры.</p> <p>4. В чем состоит влияние географического положения на туризм?</p> <p>5. Приведите примеры доказательства воздействия географического положения страны на развитие туризма.</p> <p>6. Что такое природная среда в туризме?</p> <p>7. В чем особенности изучения природы в туристском страноведении по сравнению с комплексным страноведением?</p> <p>8. Объясните основополагающую роль рельефа в страноведческой характеристике природы?</p> <p>9. Приведите примеры, поясняющие значение разнообразия рельефа страны в туризме.</p> <p>10. Дайте развернутый план характеристики рельефа.</p> <p>11. Раскройте смысл понятий «морфоструктура» и «морфоскульптура».</p> <p>12. Что такое климат?</p> <p>13. В чем состоит различие климата и погоды?</p> <p>14. Какова методика характеристики климата?</p>

				<p>15. Назовите и кратко охарактеризуйте основные и переходные климатические пояса.</p> <p>16. Конкретизируйте состав климатических показателей в туристском страноведении.</p> <p>17. Приведите основные критерии определения типов погод.</p> <p>18. Раскройте объем и содержание понятий «воды Мирового океана» и «воды суши».</p> <p>19. Поясните на конкретных примерах, в чем проявляется влияние вод как условия развития туризма в стране.</p> <p>20. Раскройте смысл понятия «природная зона».</p> <p>21. В чем заключается методика изучения и оценки природных зон страны?</p> <p>22. Каковы особенности изучения высотной поясности в страноведении?</p> <p>23. Объясните взаимосвязь растительности (животного мира) и туризм в стране. Приведите примеры.</p> <p>24. Опишите разновидности лечебных и рекреационных услуг, предлагаемых в санаторно-курортной практике.</p> <p>25. Приведите примеры уникальных курортов Российской Федерации: история развития и природные лечебные факторы.</p>
3.	РАЗДЕЛ 3. АНТРОПОЛОГИЧЕСКОЕ И ЭТНОКОНФИССИОНАЛЬНОЕ СТРАНОВЕДЕНИЕ И ТУРИЗМ	ПК-2	Кейс-задание	<p>1. Используя атлас мира, карту распространения религий, найдите на карте мира основные православные и католические центры паломничества в странах дальнего зарубежья и составьте их характеристику:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные православные центры в странах дальнего зарубежья;</li> <li>– религиозные объекты католицизма и протестантизма;</li> <li>– наиболее известные европейские центры паломничества и религиозного туризма экскурсионной направленности в Европе;</li> <li>– Христианские святыни на Святой Земле;</li> <li>– Святые места на территории Египта;</li> <li>– Объекты религиозного паломничества в России.</li> </ul> <p>2. Используя атлас мира, карту распространения религий, найдите на карте мира основные центры паломничества мусульман и объекты религиозного туризма в странах</p>

				<p><i>дальнего зарубежья и составьте их характеристику:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Мекка (Саудовская Аравия);</li> <li>– Медина (Саудовская Аравия);</li> <li>– Мечеть халифа Омара на горе Мориа (Иерусалим);</li> <li>– Голубая мечеть в Стамбуле (Турция);</li> <li>– Мечети Кира (Египет);</li> <li>– Мечети в Дамаске (Сирия);</li> <li>– Золотая мечеть в Багдаде (Ирак);</li> <li>– Мечети в Дели (Индия).</li> </ul> <p><i>3. Используя атлас мира, карту распространения религий, найдите на карте мира основные центры паломничества буддистов:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– паломнические центры буддизма в Индии и Непале;</li> <li>– святыя места буддизма в Индии;</li> <li>– центры тибетского буддизма в Индии;</li> <li>– буддийские святыя места в Непале;</li> <li>– паломнические центры в Тибете;</li> <li>– центры буддизма в Японии;</li> <li>– буддийские религиозные центры в Мьянме;</li> <li>– объекты буддизма в других странах Азии.</li> </ul> <p><i>4. Используя атлас мира, карту распространения религий, найдите на карте мира основные святыя места и центры паломничества в индуизме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– святыя места индуизма в Индии;</li> <li>– святыя места в Тибете;</li> <li>– святыя места в Непале.</li> </ul>
4.	РАЗДЕЛ 4. ИСТОРИКО	ОПК-6	Контро	1. <i>Перечислите проблемы использования памятников истории и культуры регионов в целях туризма и рекреации.</i>

	<p>- КУЛЬТУРНОЕ СТРАНОВЕ ДЕНИЕ И ТУРИЗМ</p>		<p>льная работа</p>	<p>2. Назовите типы археологических памятников в регионах, степень их организации археологических памятников и их оценка.</p> <p>3. Как Вы понимаете слова «Искусство как компонент культуры»?</p> <p>4. В чем суть методики туристского исследования отдельных видов искусства</p> <p>5. Что понимается под традициями народов?</p> <p>6. Охарактеризуйте понятие «Народное творчество как компонент культуры».</p> <p>7. Назовите подходы к изучению массовой культуры.</p> <p>8. Какова роль ЮНЕСКО в сохранении природного и культурного наследия.</p> <p>9. Что такое движимые и недвижимые объекты познавательно-культурной рекреации?</p> <p>10. Что понимается под оценкой культурного наследия?</p>
		<p>ПК-2</p>	<p>Компью терное тестиро вание</p>	<p>1. Главные центры средневековой культуры и науки находились в Багдаде, Каире, Кордове и других городах арабо-мусульманского:</p> <p>а) царства б) халифата в) княжества</p> <p>2. Телевидение возникло в Латинской Америке в ... XX в.</p> <p>а) середине 60-х гг. б) начале 70-х гг. в) начале 50-х гг.</p> <p>3. Шекспир — представитель эпохи:</p> <p>а) реализма б) футуризма в) Возрождения</p> <p>4. В каком городе находится Нотр-Дам-де-Пари:</p> <p>а) Прага б) Париж в) Вена</p> <p>5. В каком году проходила Международная выставка (Экспо), на которой была</p>

				<p>представлена знаменитая Эйфелева башня:</p> <p>а) 1889 б) 1918 в) 1937</p>
5.	РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬН О- ЭКОНОМИ ЧЕСКОЕ И ПОЛИТИЧЕ СКОЕ СТРАНОВЕ ДЕНИЕ И ТУРИЗМ	ОПК-6	Компью терное тестиро вание	<p>1. Лейбористская партия возникла в Великобритании в:</p> <p>а) 1900 г б) 1800 г в) 1700 г</p> <p>2. Законодательным органом в Марокко является:</p> <p>а) Палата депутатов б) Народный совет в) Палата представителей</p> <p>3. Наименьшие показатели экономической активности среди детей и подростков в арабском мире отмечается среди:</p> <p>а) населения крупных городов б) населения стран Северной Африки в) сельского населения</p> <p>4. По форме государственного устройства Германия:</p> <p>а) монархия б) парламентская республика в) президентская республика</p> <p>5. Владения Нидерландов в Латинской Америке включают:</p> <p>а) Антилльские острова, Арубу б) Уругвай, Парагвай, Гайану в) Сент-Люсию, Гвиану, монтсеррат</p>
		ПК-2		<p>1. Политическая обстановка в Испании в 1940-1945 гг характеризовалась тем, что:</p> <p>а) была создана коммунистическая партия б) были запрещены забастовки, были ликвидированы демократические свободы в) активно действовали рабочие организации и профсоюзы</p>

				<p>2. Согласно аргентинской конституции, членами национального конгресса не могут быть лица:</p> <p>а) старше 50</p> <p>б) духовного санаторно-курортного</p> <p>в) ранее состоявшие в каких-либо политических партиях</p> <p>3. Тунис является мировым производителем этого масла:</p> <p>а) пальмового</p> <p>б) арахисового</p> <p>в) оливкового</p> <p>4. К странам Магриба относятся:</p> <p>а) Мавритания</p> <p>б) Египет</p> <p>в) Саудовская Аравия</p> <p>5. По добыче рыбы Испания занимает это место:</p> <p>а) 4</p> <p>б) 8</p> <p>в) 5</p>
6.	РАЗДЕЛ 6. РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В СТРАНАХ И РЕГИОНАХ МИРА	ПК-2	Контроль ная работа	<p>1. Дайте сравнительную характеристику особенностей развития туризма во Франции и Великобритании.</p> <p>2. Какую туристскую специализацию имеют макрорегионы США?</p> <p>3. Охарактеризуйте современные особенности географии туризма и туристских потоков в Китае.</p> <p>4. Какие виды туризма получили развитие в Индии?</p> <p>5. Дайте характеристику современного состояния туризма в ЮАР.</p> <p>6. Каковы особенности географии туризма в Австралии?</p> <p>7. Восточно-Европейская туристско-рекреационная зона: общая характеристика.</p> <p>8. Северо-Европейская туристско-рекреационная зона: общая характеристика.</p> <p>9. Южно-Европейская туристско-рекреационная зона: общая характеристика.</p> <p>10. Западно-Европейская туристско-рекреационная зона: общая характеристика.</p>

- |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>11. <i>Туризм и отдых в странах Юго-Западной Азии.</i></li><li>12. <i>Туристско-рекреационный потенциал регионов и стран Южной Азии.</i></li><li>13. <i>Туризм и отдых в странах Юго-Восточной Азии.</i></li><li>14. <i>Туристско-рекреационный потенциал стран Африканского Средиземноморья (Тунис, Марокко, Алжир, Ливия, Египет). Туризм и отдых в ЮАР.</i></li><li>16. <i>Международный туризм в Северной Америке: современное состояние, проблемы и перспективы. Туризм и отдых в США и Канаде.</i></li><li>18. <i>Международный туризм в Латинской Америке: современное состояние, проблемы и перспективы.</i></li><li>19. <i>Туризм и отдых в странах Карибского бассейна. Туристско-рекреационный потенциал государств Центральной Америки.</i></li><li>20. <i>Южно-Американская зона: общая характеристика. Туристско-рекреационный потенциал государств Южной Америки.</i></li><li>21. <i>Международный туризм в Австралии и Океании: современное состояние, проблемы и перспективы. Туризм и отдых в Австралии и Новой Зеландии.</i></li><li>22. <i>Туристско-рекреационный потенциал государств Закавказья.</i></li><li>23. <i>Туристско-рекреационный потенциал Крыма. Южный берег Крыма - основной рекреационный район полуострова.</i></li><li>24. <i>Туристско-рекреационный потенциал Беларуси и Молдовы: сравнительный анализ.</i></li><li>25. <i>Туристские и рекреационные ресурсы Казахстана и Среднеазиатских государств.</i></li><li>26. <i>Туристско-рекреационный потенциал стран Южной Европы.</i></li><li>27. <i>Туристско-рекреационный потенциал Восточной Европы.</i></li><li>28. <i>Туристско-рекреационный потенциал стран Западной Европы.</i></li><li>29. <i>Туристско-рекреационный потенциал стран Северной Европы.</i></li></ol> |
|--|--|--|--|---|

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
<b>МОДУЛЬ 1</b>	
ПК-2	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Страноведение – научная основа международного туризма.</li><li>2. История страноведения как географической науки.</li><li>3. Страноведение в системе географических наук. Объект и предмет исследования в страноведении.</li><li>4. Функции современного страноведения.</li><li>5. Основные методы и принципы страноведения. Концепции и парадигмы в географии и страноведении.</li><li>6. Структурирование земного пространства. Научные и прикладные задачи страноведения.</li><li>7. Источники информации в страноведении и туризме.</li><li>8. Страноведческий комплекс, его главные элементы и составные части.</li><li>9. Образ страны и комплексная страноведческая характеристика.</li><li>10. Факторы, влияющие на развитие туризма.</li><li>11. Роль географического положения территории в физико-географическом (природном) страноведении.</li><li>12. Физико-географическая характеристика территории.</li><li>13. Географические пейзажи в страноведении.</li><li>14. Методические основы изучения географического положения страны.</li><li>15. Свойства географического положения страны.</li><li>16. Природа как условие развития туризма.</li><li>17. В чем состоит влияние географического положения на туризм?</li><li>18. Приведите примеры доказательства воздействия географического положения страны на развитие туризма.</li><li>19. Что такое природная среда в туризме?</li><li>20. В чем особенности изучения природы в туристском страноведении по сравнению с комплексным страноведением?</li></ol>

	<p>21. Объясните основополагающую роль рельефа в страноведческой характеристике природы?</p> <p>22. Приведите примеры, поясняющие значение разнообразия рельефа страны в туризме. Дайте развернутый план характеристики рельефа.</p> <p>23. Раскройте смысл понятий «морфоструктура» и «морфоскульптура». Конкретизируйте на отдельных примерах влияние малых форм рельефа на туризм.</p> <p>24. Объясните системообразующую роль климата в туристском страноведении.</p> <p>25. Поясните на конкретных примерах, в чем проявляется влияние вод как условия развития туризма в стране.</p> <p>26. Приведите примеры уникальных курортов Российской Федерации: история развития и природные лечебные факторы.</p>
ОПК-6	<p>27. Охарактеризуйте роль религии в выбранной зарубежной стране (по выбору преподавателя) как условия развития туризма в соответствии с методикой ее изучения.</p> <p>28. Народонаселение страны. Науки о народах и населении мира. Методика исследования населения.</p> <p>29. Народы, расы и расообразование, конфессии.</p> <p>30. Этнические общности и цивилизации. Этнический и национальный состав населения страны.</p> <p>31. Демографическая характеристика населения. Понятие «демографическая молодость» в туристском страноведении. «Качество» населения и его влияние на туризм.</p> <p>32. География религий, конфессиональное страноведение и туризм. Исторические этапы развития религий.</p> <p>33. Основные религии современного мира. Другие религии, имеющие локальное распространение.</p> <p>34. Религиозные особенности стран как фактор туристского производства.</p> <p>35. Религиозные объекты в христианстве.</p> <p>36. Религиозные объекты ислама. Ареалы распространения ислама и география религиозных центров.</p> <p>37. Объекты ислама и их значение для туризма.</p> <p>38. Религиозные объекты буддизма. Ареалы распространения буддизма и география паломнических центров.</p> <p>39. Святые места и паломничество в индуизме. Объекты индуизма и их значение.</p> <p>40. Методы туристского анализа истории страны. Потребности туристов в исторической информации.</p>
<b>МОДУЛЬ 2</b>	
ОПК-6	<p>1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность в области туризма.</p> <p>2. Общие положения типологии туристских центров</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Факторы формирования туристских центров и их классификация.</li> <li>4. Факторы международной конкурентоспособности национального туристского комплекса.</li> <li>5. Международный туризм как важная часть сферы внешнеэкономических связей РФ.</li> <li>6. Территориальная рекреационная система и ее подсистемы.</li> <li>7. Туристский район. Туристский центр. Типология туристских центров.</li> <li>8. Факторы, влияющие на развитие туризма.</li> <li>9. Охарактеризуйте масштабы развития мировой туристской индустрии.</li> <li>10. Приведите примеры событий, оказавших существенное влияние на развитие международного туризма в разных регионах мира.</li> <li>11. На какие туристские регионы и субрегионы делятся страны мира?</li> <li>12. Кратко охарактеризуйте динамику туристских прибытий по регионам мира.</li> <li>13. В чем заключаются особенности развития туризма в Европейском регионе?</li> <li>14. Охарактеризуйте особенности современного развития туризма в Азиатско-Тихоокеанском регионе.</li> <li>15. Опишите структуру прибытий и основные туристские потоки в Американском регионе.</li> <li>16. Дайте характеристику стран-лидеров по числу туристских прибытий в мире.</li> <li>17. По каким показателям можно сравнить развитие туризма в странах? Прокомментируйте каждый из показателей.</li> <li>18. Перечислите страны-лидеры по расходам на международный туризм и объясните, как меняется их соотношение в последние годы.</li> <li>19. Охарактеризуйте современные особенности географии туризма и туристских потоков в Китае.</li> <li>20. Проанализируйте политические факторы, сдерживающие развитие международного туризма.</li> </ol>
ПК-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме.</li> <li>22. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов.</li> <li>23. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов.</li> <li>24. Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России.</li> <li>25. Язык как компонент культуры. Этнолингвистическое страноведение.</li> <li>26. Типизация языков народов мира и лингвострановедение. Письменность народов мира.</li> <li>27. Политика туристского развития и ее основные аспекты. Хартия культурного туризма.</li> <li>28. Роль городов в современном туристском производстве.</li> </ol>

- |  |  |
|--|--|
|  | <p>29. Экономико-географическое положение страны как условие развития национального туризма.</p> <p>30. Политическое страноведение и политические условия организации туризма.</p> <p>32. Политическое страноведение и типология стран мира по уровню развития туризма.</p> <p>33. Районирование мира по версии UNWTO.</p> |
|--|--|

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

Гладкий, Ю. Н. Регионоведение : учебник для вузов / Ю. Н. Гладкий, А. И. Чистобаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 393 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16482-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536792> (дата обращения: 09.02.2024).

Кужель, Ю. Л. Туристское страноведение. Центральная и Южная Европа (Албания, Венгрия, Хорватия, Словения) : учебник для вузов / А. А. Крючков, А. Г. Граве ; под редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12533-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543065> (дата обращения: 09.02.2024).

Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540977> (дата обращения: 09.02.2024).

Туристское страноведение. Центральная и Южная Америка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель [и др.] ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11614-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542574> (дата обращения: 09.02.2024).

Туристское страноведение. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель, М. В. Иванова, Л. А. Польшина, Л. В. Сазонкина ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11616-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542600> (дата обращения: 09.02.2024).

### 5.1.2. Дополнительная литература

Туристское страноведение. Западная и Северная Европа. Япония : учебник для вузов / М. В. Иванова, Л. В. Сазонкина, Л. А. Польшина, Ю. Л. Кужель ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 574 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12222-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541055> (дата обращения: 09.02.2024).

Туристское страноведение. Южная Европа : учебник для вузов / М. В. Иванова, Л. В. Сазонкина, Е. Д. Салас Лусуриага ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07456-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541056> (дата обращения: 09.02.2024).

Туристское страноведение. Центральная Европа : учебник для вузов / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07458-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541013> (дата обращения: 09.02.2024).

Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма : учебник : [16+] / А. С. Баранов, Е. И. Богданов, Н. О. Верещагина, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. — Изд. 2-е, доп. и перераб. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 312 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572463> (дата обращения: 09.02.2024). — Библиогр.: с. 303-307. — ISBN 978-5-4499-0772-1. — Текст : электронный.

Мишнина, Е. И. Туристское страноведение : учебное пособие : [16+] / Е. И. Мишнина. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 215 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601704> (дата обращения: 14.02.2024). — ISBN 978-5-4499-1849-9. — DOI 10.23681/601704. — Текст : электронный.

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым

условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

		ведущих российских издательств	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для практических занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			—:—:—
3.			—:—:—
4.			—:—:—



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА**

**Направление подготовки**  
**43.03.02 «Туризм»**

**Направленность**  
**«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	9
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>25</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	36
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	36
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>42</b>
3.3. Темы курсовых работ.....	49
3.4. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	50
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	53
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	53
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	53
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	54
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	55
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	56
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	64
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	67
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)	67
<b>5.1.1. Основная литература.....</b>	<b>67</b>

<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	67
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	68
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	69
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	70
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	70
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	70
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	71
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)....	71
5.6. Образовательные технологии.....	72
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	73

Рабочая программа дисциплины (модуля) «География туризма» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «География туризма» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш..

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) - формирование у студентов основных теоретических знаний и практических навыков в сфере географии туризма, основ международного туризма и формирования основных туристских потоков в мире с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. изучить географию отдельных стран и регионов, на базе которых развивается как международный, так и внутренний туризм;
2. изучить процессы формирования основных туристских потоков;
3. изучить анализ международных и региональных особенностей развития туризма.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2, ОПК-5 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы  ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	<i>Знать:</i> основные периоды становления туризма и гостеприимства, принципы периодизации, специфику распространения практики путешествий в разных странах и регионах; главные события в истории туризма и сервиса, которые означали развитие и совершенствование этой сферы деятельности.  <i>Уметь:</i> определять сущностные характеристики сервиса гостеприимства в разные эпохи; сопоставлять содержание и мотивацию, исторически возникших видов туризма; выявлять и применять на практике исторически сложившиеся методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности в туристской индустрии.  <i>Владеть:</i> навыками анализа информационных источников состояния туристского дела в

			разные эпохи; навыками установления особенностей различных типов путеводителей и артефактов картографии; установления закономерностей в развитии туризма как сферы бизнеса.
Экономика	ОПК-5  Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1  Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы  ОПК-5.2  Принимает экономически обоснованные управленческие решения  ОПК-5.3  Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия	<i>Знать:</i> Основные положения анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий туристской сферы  <i>Уметь:</i> Обосновывать и принимать экономически обоснованные управленческие решения  <i>Владеть:</i> Навыками осуществлять анализ, оценивать экономическую эффективность туристского предприятия

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 8 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>148</b>	74	74		
Лекционные занятия	<b>36</b>	18	18		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	<b>108</b>	54	54		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	<b>4</b>	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

Самостоятельная работа обучающихся	104	52	52		
Курсовая работа			курс. раб.		
Контроль промежуточной аттестации	36	18	18		
Форма промежуточной аттестации	ЭКЗ	ЭКЗ	ЭКЗ		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	100	50	50		
Лекционные занятия	24	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	72	36	36		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	152	76	76		
Курсовая работа			курс. раб.		
Контроль промежуточной аттестации	36	18	18		
Форма промежуточной аттестации	ЭКЗ	ЭКЗ	ЭКЗ		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	36	4	14	4	14
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24		12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4		2		2

<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	234	32	85	32	85
Курсовая работа					курс. раб.
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>		<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экз./эк з.		экз		экз
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	36	4	14	4	14
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24		12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4		2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	234	32	85	32	85
Курсовая работа					курс. раб.
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>		<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экз./эк з.		экз		экз
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

**2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)  
Очной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки	Консультации /		
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	17	13	4	2			2			
Тема 1.1. География туризма в постиндустриальную эпоху	9	7	2	2						
Тема 1.2. Туристско-рекреационные макрорегионы мира	8	6	2				2			
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	37	13	24	6			18			
Тема 2.1 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Северная, Центральная и Западная Европа, Альпийский туристский микрорегион	19	7	12	2			10			
Тема 2.2 Туристский потенциал туристских	18	6	12	4			8			

мезорегионов Зарубежной Европы: Восточная и Южная Европа									
<b>РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.</b>	33	13	20	4		16			
Тема 3.1. Туристская география Западной, Юго-Западной Азии и Средней Азии.	17	7	10	2		8			
Тема 3.2. Туристская география и рекреация стран Арабского Востока (Машрик), Индоиранского Среднего Востока, Туркестана	16	6	10	2		8			
<b>РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ</b>	37	13	24	6		18			
Тема 4.1. Туристская география и рекреация стран Южной Азии, Центральной Азии. Великая Китайская равнина.	19	7	12	2		10			
Тема 4.2. Туристская география и рекреация стран Дальнего Востока (Япония, Корея) и Юго-Восточной Азии (Индокитай).	18	6	12	4		8			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной</b>	18								

<b>аттестации (час)</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	ЭКЗ								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	144	52	74	18		54		2	
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>									
<b>РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА</b>	17	13	4	2		2			
Тема 5.1. Туристская география и рекреация стран Африки: Мусульманская Северная Африка (Нильский регион, Магриб, Страны Сахеля, Северо-Восточная и Восточная Африка)	9	7	2	2					
Тема 5.2. Туристская география и рекреация стран Африки: Западная и Центральная, Южная и Юго-Восточная Африка.	8	6	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ</b>	37	13	24	6		18			
Тема 6.1 Туристская география и рекреация Австралии	19	7	12	2		10			
Тема 6.2. Туристская география и рекреация Океании	18	6	12	4		8			
<b>РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА</b>	33	13	20	4		16			

АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА									
Тема 7.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Северной Америки	17	7	10	2		8			
Тема 7.2. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Центральной Карибской Америки	16	6	10	2		8			
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	37	13	24	6		18			
Тема 8.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Южной Америки (Север Южной Америки и Андские страны)	19	7	12	2		10			
Тема 8.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Бразилии и Умеренной Южной Америке	18	6	12	4		8			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	ЭКЗ								

<i>(указать)</i>									
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	144	52	74	18		54		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>288</b>	<b>104</b>	<b>148</b>	<b>36</b>		<b>108</b>		4	

**Очно-заочной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО- РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	23	19	4	2			2			
Тема 1.1. География туризма в постиндустриальную эпоху	12	10	2	2						
Тема 1.2. Туристско-рекреационные макрорегионы мира	11	9	2				2			
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	35	19	16	4			12			

Тема 2.1 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Северная, Центральная и Западная Европа, Альпийский туристский микрорегион	18	10	8	2	6				
Тема 2.2 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Восточная и Южная Европа	17	9	8	2	6				
РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.	31	19	12	2	10				
Тема 3.1. Туристская география Западной, Юго-Западной Азии и Средней Азии.	16	10	6	2	4				
Тема 3.2. Туристская география и рекреация стран Арабского Востока (Машрик), Индоиранского Среднего Востока, Туркестана	15	9	6		6				
РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ	35	19	16	4	12				
Тема 4.1. Туристская география и рекреация стран Южной Азии, Центральной Азии. Великая Китайская равнина.	18	10	8	2	6				

Тема 4.2. Туристская география и рекреация стран Дальнего Востока (Япония, Корея) и Юго-Восточной Азии (Индокитай).	17	9	8	2		6			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	144	76	50	12		36		2	
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>									
<b>РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА</b>	23	19	4	2		2			
Тема 5.1. Туристская география и рекреация стран Африки: Мусульманская Северная Африка (Нильский регион, Магриб, Страны Сахеля, Северо-Восточная и Восточная Африка)	12	10	2	2					
Тема 5.2. Туристская география и рекреация стран Африки: Западная и Центральная, Южная и Юго-Восточная Африка.	11	9	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И</b>	35	19	16	4		12			

ОКЕАНИИ									
Тема 6.1 Туристская география и рекреация Австралии	18	10	8	2		6			
Тема 6.2. Туристская география и рекреация Океании	17	9	8	2		6			
РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА	31	19	12	2		10			
Тема 7.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Северной Америки	16	10	6	2		4			
Тема 7.2. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Центральной Карибской Америки	15	9	6			6			
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	35	19	16	4		12			
Тема 8.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Южной Америки (Север Южной Америки и Андские страны)	18	10	8	2		6			
Тема 8.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Бразилии и Умеренной Южной Америке	17	9	8	2		6			

<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	ЭКЗ								
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	144	76	50	12		36		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	288	152	100	24		72		4	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Курс 2, Сессия 1-2)</b>										
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО- РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	17	15	2	2						
Тема 1.1. География туризма в постиндустриальную эпоху	9	7	2	2						
Тема 1.2. Туристско-рекреационные	8	8								

макрорегионы мира									
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	40	34	6	2		4			
Тема 2.1 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Северная, Центральная и Западная Европа, Альпийский туристский микрорегион	21	17	4	2		2			
Тема 2.2 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Восточная и Южная Европа	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.	38	34	4			4			
Тема 3.1. Туристская география Западной, Юго-Западной Азии и Средней Азии.	19	17	2			2			
Тема 3.2. Туристская география и рекреация стран Арабского Востока (Машрик), Индоиранского Среднего Востока, Туркестана	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ	38	34	4			4			
Тема 4.1. Туристская география и	19	17	2			2			

рекреация стран Южной Азии, Центральной Азии. Великая Китайская равнина.									
Тема 4.2. Туристская география и рекреация стран Дальнего Востока (Япония, Корея) и Юго-Восточной Азии (Индокитай).	19	17	2			2			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	144	117	18	4		12		2	
<b>Модуль 2 (Курс 2, Сессия 3-4)</b>									
<b>РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА</b>	17	15	2	2					
Тема 5.1. Туристская география и рекреация стран Африки: Мусульманская Северная Африка (Нильский регион, Магриб, Страны Сахеля, Северо-Восточная и Восточная Африка)	9	7	2	2					
Тема 5.2. Туристская география и рекреация стран Африки: Западная и Центральная, Южная и Юго-	8	8							

Восточная Африка.									
РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ	40	34	6	2		4			
Тема 6.1 Туристская география и рекреация Австралии	21	17	4	2		2			
Тема 6.2. Туристская география и рекреация Океании	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА	38	34	4			4			
Тема 7.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Северной Америки	19	17	2			2			
Тема 7.2. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Центральной Карибской Америки	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	38	34	4			4			
Тема 8.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Южной Америки (Север Южной Америки и Андские страны)	19	17	2			2			

Тема 8.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Бразилии и Умеренной Южной Америке	19	17	2			2			
Консультации	2		2					2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9								
Форма промежуточной аттестации (указать)	ЭКЗ								
Общий объем Модуля 2, часов	144	117	18	4		12		2	
Общий объем по дисциплине, часов	288	234	36	8		24		4	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них: в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Курс 2, Сессия 1-2)</b>										
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	17	15	2	2						

Тема 1.1. География туризма в постиндустриальную эпоху	9	7	2	2					
Тема 1.2. Туристско-рекреационные макрорегионы мира	8	8							
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	40	34	6	2		4			
Тема 2.1 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Северная, Центральная и Западная Европа, Альпийский туристский микрорегион	21	17	4	2		2			
Тема 2.2 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Восточная и Южная Европа	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.	38	34	4			4			
Тема 3.1. Туристская география Западной, Юго-Западной Азии и Средней Азии.	19	17	2			2			
Тема 3.2. Туристская география и рекреация стран Арабского Востока (Машрик), Индоиранского Среднего Востока, Туркестана	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ	38	34	4			4			

ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ									
Тема 4.1. Туристская география и рекреация стран Южной Азии, Центральной Азии. Великая Китайская равнина.	19	17	2			2			
Тема 4.2. Туристская география и рекреация стран Дальнего Востока (Япония, Корея) и Юго-Восточной Азии (Индокитай).	19	17	2			2			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	144	117	18	4		12		2	
<b>Модуль 2 (Курс 2, Сессия 3-4)</b>									
РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА	17	15	2	2					
Тема 5.1. Туристская география и рекреация стран Африки: Мусульманская Северная Африка (Нильский регион, Магриб, Страны Сахеля, Северо-Восточная и Восточная Африка)	9	7	2	2					

Тема 5.2. Туристская география и рекреация стран Африки: Западная и Центральная, Южная и Юго-Восточная Африка.	8	8							
РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ	40	34	6	2		4			
Тема 6.1 Туристская география и рекреация Австралии	21	17	4	2		2			
Тема 6.2. Туристская география и рекреация Океании	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА	38	34	4			4			
Тема 7.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Северной Америки	19	17	2			2			
Тема 7.2. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Центральной Карибской Америки	19	17	2			2			
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	38	34	4			4			
Тема 8.1. Развитие туристско-рекреационных	19	17	2			2			

центров в странах и регионах Южной Америки (Север Южной Америки и Андские страны)									
Тема 8.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Бразилии и Умеренной Южной Америке	19	17	2			2			
<b>Консультации</b>	2		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	144	117	18	4		12		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	288	234	36	8		24		4	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Мировой и отечественный опыт развития географии туризма как научной дисциплины. Туристско-рекреационные потребности и мотивы в туристской деятельности. Методы учета туристских потоков. Географические закономерности формирования и распространения мировых туристских потоков. Объект, предмет и задачи географии туризма. Рекреационные мотивации и потребности человека. Представление о рекреационной системе и подсистемах. Матрица связей подсистем территориальной рекреационной системы. География туризма и рекреационная география – соотношение понятий. Взаимодействие географии с другими науками. Генерализованное представление о разделении функций в исследовании ТРС между географическими дисциплинами. Факторы и этапы туристско-рекреационного районообразования. Принципы и методы районирования. Исторический подход к проведению туристско-рекреационного районирования. Культурное наследие. Природное наследие. География Всемирного наследия ЮНЕСКО. Туристское районирование мира: геокультурный подход. Туристско-рекреационные зоны и туристские макрорайоны мира. Геоисторические регионы. Районообразующие факторы. Ключевые признаки культурного районирования

территорий. Иерархия туристских районов. Туристские макрорегионы мира, мезорегионы, микрорегионы

### **Тема 1.1. География туризма в постиндустриальную эпоху**

Объект, предмет и задачи географии туризма. Рекреационные мотивации и потребности человека. Представление о рекреационной системе и подсистемах. Матрица связей подсистем территориальной рекреационной системы. География туризма и рекреационная география – соотношение понятий. Взаимодействие географии с другими науками. Генерализованное представление о разделении функций в исследовании ТРС между географическими дисциплинами. Мировой и отечественный опыт развития географии туризма как научной дисциплины. Туристско-рекреационные потребности и мотивы в туристской деятельности. Методы учета туристских потоков. Географические закономерности формирования и распространения мировых туристских потоков.

### **Тема 1.2. Туристско-рекреационные макрорегионы мира**

Факторы и этапы туристско-рекреационного районообразования. Принципы и методы районирования. Исторический подход к проведению туристско-рекреационного районирования. Культурное наследие. Природное наследие. География Всемирного наследия ЮНЕСКО. Туристское районирование мира: геокультурный подход. Туристско-рекреационные зоны и туристские макрорайоны мира. Геоисторические регионы. Районообразующие факторы. Ключевые признаки культурного районирования территорий. Иерархия туристских районов. Туристские макрорегионы мира, мезорегионы, микрорегионы.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

### **Тема практического занятия 1: ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА**

**Форма практического задания:** кейс-задание

#### **Содержание кейс-задания:**

Провести зонирование выбранной территории макрорегиона мира (по выбору студента)

В основу туристско-рекреационного зонирования положены следующие признаки:

1. географическое положение входящих в состав макрорегиона мезорегионов;
2. действие основных факторов развития туризма на данной территории (рекреационные потребности местного населения, условия их удовлетворения, рекреационные ресурсы);
3. характеристика рекреационного потенциала – природных рекреационных ресурсов (ландшафтов, биоклимата, гидроминеральных ресурсов), экологического состояния природной среды, историко-культурного потенциала (памятников культурного наследия и объектов социальной инфраструктуры), степень развития туристской инфраструктуры и материальной базы туризма;
4. функциональная структура туризма и доминирующие направления;
5. проблемы и перспективы рекреационного освоения.

Отчет представляется в виде карты рекреационного зонирования и пояснительной записки.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы и их природные, социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы, культурно-исторические факторы, формирующие туристско-рекреационный потенциал территорий. Северная Европа. Североевропейский туристский мезорегион: Норвежско-Исландский, Датско-Шведский, Финляндский и Восточно-Балтийский микрорегионы. Западноевропейский туристский мезорегион. Британский туристский микрорегион: Великобритания и Ирландия. Туристский микрорегион Бенилюкс: Бельгия, Нидерланды и Люксембург. Французский микрорегион: Франция и Монако. Германский туристский микрорегион. Альпийский туристский микрорегион: Швейцария, Лихтенштейн и Австрия. Центральноевропейский туристский микрорегион: Польша, Чехия, Словакия и Венгрия. Центральная и Восточная Европа: Придунайский туристский микрорегион (Сербия, Македония, Болгария и Румыния) и Восточноевропейский туристский микрорегион (Молдавия, Украина и Белоруссия). Южная Европа: Пиренейский полуостров; Аппенинский полуостров и Мальта; Далмация; Греция.

Тема 2.1 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Северная, Западная Европа, Альпийский туристский микрорегион

Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы и их природные, социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы, культурно-исторические факторы, формирующие туристско-рекреационный потенциал территорий. Северная Европа. Североевропейский туристский мезорегион: Норвежско-Исландский, Датско-Шведский, Финляндский и Восточно-Балтийский микрорегионы. Западноевропейский туристский мезорегион. Британский туристский микрорегион: Великобритания и Ирландия. Туристский микрорегион Бенилюкс: Бельгия, Нидерланды и Люксембург. Французский микрорегион: Франция и Монако. Германский туристский микрорегион. Альпийский туристский микрорегион: Швейцария, Лихтенштейн и Австрия.

**Тема 2.2 Туристский потенциал туристских мезорегионов Зарубежной Европы: Центральная, Восточная и Южная Европа**

Центральная и Восточная Европа: Придунайский туристский микрорегион (Сербия, Македония, Болгария и Румыния) и Восточноевропейский туристский микрорегион (Молдавия, Украина и Белоруссия). Южная Европа: Пиренейский полуостров; Аппенинский полуостров и Мальта; Далмация; Греция.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия 2: ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА**

**Форма практического задания: дискуссия**

#### ***Вопросы для обсуждения к разделу 1:***

1. Характеристика памятников наследия, включенных в список ЮНЕСКО Североевропейского туристского мезорегиона.
2. Доисторическая Северная Европа.
3. Древняя земля викингов.
4. Средневековые столицы Балтии.

5. Британские острова в древности
6. Культурная специфика стран Бенилюкс.
7. «Низменные земли» в средние века.
8. Древнейшая и античная Франция.
9. Римско-романская Германия.
10. Подунавье в дохристианскую эпоху.
11. Археология Мальты и Апеннинского полуострова.
12. Туристский потенциал Восточной Европы.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

## **РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕ-ВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Туристский потенциал туристских мезорегионов Ближневосточного макрорегиона и его природные, социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы, культурно-исторические факторы, формирующие туристско-рекреационный потенциал территорий. Туристская география Западной Азии, Юго-Западной Азии, Центральной Азии.

### **Тема 3.1. Туристская география Западной, Юго-Западной Азии и Средней Азии.**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Западно-азиатский туристский мезорегион: Левант (Ливан, Сирия, Израиль, Иордания, Палестина). Малая Азия (Турция и Кипр). Закавказье. Рейтинг стран-лидеров Западной и Средней Азии по туристским прибытиям и доходам. Гаагская декларация по туризму.

**Тема 3.2. Туристская география и рекреация стран Арабского Востока (Машрик), Индоиранского Среднего Востока, Туркестана**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Арабский восток (Машрик): Саудовская Аравия, ОАЭ, Бахрейн, Катар, Оман, Йемен, Кувейт, Ирак. Индоиранский Средний Восток. Среднеазиатский туристский мезорегион: Казахстан, Узбекистан, Туркменистан, Таджикистан, Кыргызстан. Страны-лидеры Западной и Средней Азии на международном туристском рынке.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

### **Тема практического занятия 3: ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.**

**Форма практического задания:** кейс-задание

Используя дополнительные источники информации подготовить и защитить туристический рекламный буклет по одной из представленных тем:

1. Финикия и античный Левант.
2. Библейский Восток.

3. Арабский Ближний Восток.
4. Культурное своеобразие туристского микрорегиона Левант.
5. Малая Азия и остров Кипр в древнюю и античную эпохи.
6. Христианское наследие Византии.
7. Мусульманская Турция.
8. Закавказье: Грузия, Армения, Азербайджан, Абхазия и Южная Осетия.
9. Дохристианское Закавказье.
10. Византийско-христианское Закавказье.
11. Мусульманское Закавказье.
12. Культурная специфика Арабского Востока.
13. Древнейшее Междуречье (Месопотамия).
14. Древняя Аравия.
15. Индоиранский Средний Восток.
16. Культурное многообразие Персии.
17. Афганистан – перекресток культур.
18. Калейдоскоп цивилизаций в долине Нила.
19. Древнейшее и античное наследие Средней Азии.
20. Исламский Туркестан.
21. Средняя Азия в эпоху позднего средневековья.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

### **РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ**

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Туристско-рекреационный потенциал туристского мезорегиона Южной Азии и ее природных туристско-рекреационных ресурсах, культурно-исторических факторах, формирующих туристско-рекреационный потенциал территорий региона. Южная Азия: Пакистан, Индия, Бангладеш. Гималайский макрорайон. Цейлон (Шри-Ланка). Дневная Индия. Буддийская Южная Азия. Брахманистская и индуистская Индия. Мусульманская Индия. Европейское колониальное наследие в Южной Азии. Основные тенденции в географии туризма Южно-Азиатского макрорегиона.

#### **Тема 4.1 Туристско-рекреационный потенциал туристского мезорегиона Южной Азии, Центральной Азии, Великая Китайская равнина.**

Туристско-рекреационный потенциал туристского мезорегиона Южной Азии и ее природных туристско-рекреационных ресурсах, культурно-исторических факторах, формирующих туристско-рекреационный потенциал территорий региона. Южная Азия: Пакистан, Индия, Бангладеш. Гималайский макрорайон. Цейлон (Шри-Ланка). Дневная Индия. Буддийская Южная Азия. Брахманистская и индуистская Индия. Мусульманская Индия. Европейское колониальное наследие в Южной Азии. Основные тенденции в географии туризма Южно-Азиатского макрорегиона.

#### **Тема 4.2 Туристская география и рекреация стран Дальнего Востока (Япония, Корея) и Юго-Восточной Азии (Индокитай).**

Туристско-рекреационные зоны Юго-Восточной Азии: Индокитай; Островной макрорайон (Индонезия и Филиппины). Туристско-рекреационные зоны Восточной Азии: Япония; Корейский макрорайон; Северо-Восточный и Восточный Китай; Южный Китай. Туристско-рекреационные зоны Центральной Азии: Западный Китай; Тибет; Монголия.

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

##### **Тема практического занятия 4: ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ**

###### **Форма практического задания: кейс-задание**

Дать комплексную характеристику территории одной из стран Южно-Азиатского макрорегиона (по выбору студента) и представить ее в виде презентации. В целях проведения комплексной оценки конкретной территории для развития туризма и отдыха необходимо собрать и произвести анализ информации о следующих основных показателях:

1) ее параметрах: а) общие сведения; б) географическое положение; в) состав и физико-географическая структура; г) история формирования и развития; д) современный уровень экономического развития и народно-хозяйственное значение территории;

2) природных ресурсах: а) орографические условия; б) климатические условия и биоклимат; в) гидрологические условия; г) флористические и фаунистические ресурсы; д) особо охраняемые природные территории как туристский ресурс; е) ландшафт территории и его комплексная оценка;

3) культурно-исторических ресурсах: а) историко-культурные особенности; б) наличие объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО; в) материальное наследие; г) памятники истории и культуры; д) духовное наследие и традиционная культура; е) культурные ландшафты;

4) социально-экономических ресурсах и инфраструктурной обеспеченности: а) транспортная инфраструктура; б) инфраструктура размещения; в) инфраструктура питания; г) инфраструктура досуга и развлечений; д) прочие отрасли туристской инфраструктуры; е) трудовые ресурсы территории; ж) финансовые и материальные ресурсы туризма; з) управленческие ресурсы; и) информационные ресурсы; к) прочие социально-экономические ресурсы;

5) доступности территории для развития туризма и отдыха: а) транспортная; б) пространственная; в) временная; г) политическая; д) социально-экономическая; е) финансовая; ж) информационная; з) формальная; и) инфраструктурная;

6) пространственной организации туризма: а) формы организации туризма; б) основные факторы и закономерности территориальной организации туризма; в) территориальные системы туризма; г) туристское районирование территории; д) туристские центры региона, их профиль и специфика; е) туристские объекты и комплексы; ж) туристские маршруты;

7) традициях использования территории для развития туризма: а) период туристского освоения территории; б) степень туристской освоенности территории; в) современные формы туристского использования территории; г) традиционные направления развития туризма; д) уникальные направления развития туризма;

8) современном состоянии туризма: а) выездной туризм; б) въездной туризм; в) внутренний туризм; г) проблемы и перспективы развития туризма в регионе; д) структура управления туризмом; е) существующие проекты и программы развития туризма;

9) факторах развития туризма (с обязательным разделением на положительные и негативные): а) экологические; б) природные; в) социокультурные; г) экономические; д) правовые; е) политические; ж) инфраструктурные.

10) дать оценку современного состояния международного туризма в регионе.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

## **РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Туристский потенциал туристских мезорегионов Африканского макрорегиона и их природные, социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы, культурно-исторические факторы, формирующие туристско-рекреационный потенциал территорий. Туристская география стран Африки. Туризм в Египте и Ливии. Туристский потенциал Африканский стран расположенных ниже Сахары.

Тема 5.1. Туристская география и рекреация стран Африки: Мусульманская Северная Африка (Нильский регион, Магриб, Страны Сахеля, Северо-Восточная и Восточная Африка)

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Туристский потенциал туристских мезорегионов Северной Африки: Мусульманская Северная Африка (Нильский регион, Магриб, Страны Сахеля, Северо-Восточная и Восточная Африка). Туристский потенциал Африканских стран расположенных выше Сахары.

Тема 2. Туристская география и рекреация стран Африки: Западная и Центральная, Южная и Юго-Восточная Африка.

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Туристский потенциал туристских мезорегионов Южной и Центральной Африки: Западный внутренний макрорайон; Восточный макрорайон; Островной район; Южный район (Южная Африка).

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

### **Тема практического занятия 5: ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА**

**Форма практического задания:** кейс-задание

Используя дополнительные источники информации подготовить и защитить туристический рекламный буклет по одной из представленных тем:

Нильский район (Египет и Судан)

Арабский Запад (Магриб)

Египет: путешествие в прошлое.

Сказочный мир Мадагаскара

Страны Сахеля

Северо-Восточная Африка

Восточная Африка

Познаем Южную Африку

Голос Африки: туры и предложения.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

## РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

География туризма в странах Австралии и Океании. Современное состояние туристской индустрии Австралии и Океании и перспективы ее развития в будущем. Туристский потенциал туристских мезорегионов Австралии и Океании, их природных туристско-рекреационных ресурсов, культурно-исторических факторах, формирующих туристско-рекреационный потенциал территорий. Туристские мезорегионы Австралия и Океании. Туристский потенциал Австралии и Новой Зеландии. Природно-исторические памятники. Заповедники и Национальные парки Австралии и Океании.

### **Тема 6.1. Туристская география и рекреация Австралии**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Туристско-рекреационные зоны Австралии. Туристско-рекреационные зоны Австралии. Природно-исторические памятники. Заповедники и Национальные парки Австралии. Международный туризм в Австралии. Культурная специфика Австралии, Новой Зеландии и Океании. Удивительные переплетения культуры и природы «Южной земли». Озерный район Уилландра (Австралия). Национальный парк Какаду (Австралия). Национальный парк Улуру-Катаjuta (Австралия). Национальный парк Парулулу (Австралия). Остров Фрейзер (Австралия). Здание Королевской выставки и сады Карлтон (Австралия). Сиднейский оперный театр.

### **Тема 6.2. Туристская география и рекреация в Океании**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Туристские мезорегионы Океании. Туристский потенциал Новой Зеландии. Природно-исторические памятники. Заповедники и национальные парки Океании. Международный туризм в Океании. Национальный парк Тонгариро (Новая Зеландия).

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6

### **Тема практического занятия 6: ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ**

#### **Форма практического задания: кейс-задание**

Дать комплексную характеристику территории одной из стран Австралии и Океании (по выбору студента) и представить ее в виде презентации. В целях проведения комплексной оценки конкретной территории для развития туризма и отдыха необходимо собрать и произвести анализ информации о следующих основных показателях:

- 1) ее параметрах: а) общие сведения; б) географическое положение; в) состав и физико-географическая структура; г) история формирования и развития; д) современный уровень экономического развития и народно-хозяйственное значение территории;
- 2) природных ресурсах: а) орографические условия; б) климатические условия и биоклимат; в) гидрологические условия; г) флористические и фаунистические ресурсы; д) особо охраняемые природные территории как туристский ресурс; е) ландшафт территории и его комплексная оценка;
- 3) культурно-исторических ресурсах: а) историко-культурные особенности; б) наличие объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО; в) материальное наследие; г) памятники истории и культуры; д) духовное наследие и традиционная культура; е) культурные ландшафты;

4) социально-экономических ресурсах и инфраструктурной обеспеченности: а) транспортная инфраструктура; б) инфраструктура размещения; в) инфраструктура питания; г) инфраструктура досуга и развлечений; д) прочие отрасли туристской инфраструктуры; е) трудовые ресурсы территории; ж) финансовые и материальные ресурсы туризма; з) управленческие ресурсы; и) информационные ресурсы; к) прочие социально-экономические ресурсы;

5) доступности территории для развития туризма и отдыха: а) транспортная; б) пространственная; в) временная; г) политическая; д) социально-экономическая; е) финансовая; ж) информационная; з) формальная; и) инфраструктурная;

6) пространственной организации туризма: а) формы организации туризма; б) основные факторы и закономерности территориальной организации туризма; в) территориальные системы туризма; г) туристское районирование территории; д) туристские центры региона, их профиль и специфика; е) туристские объекты и комплексы; ж) туристские маршруты;

7) традициях использования территории для развития туризма: а) период туристского освоения территории; б) степень туристской освоенности территории; в) современные формы туристского использования территории; г) традиционные направления развития туризма; д) уникальные направления развития туризма;

8) современном состоянии туризма: а) выездной туризм; б) въездной туризм; в) внутренний туризм; г) проблемы и перспективы развития туризма в регионе; д) структура управления туризмом; е) существующие проекты и программы развития туризма;

9) факторах развития туризма (с обязательным разделением на положительные и негативные): а) экологические; б) природные; в) социокультурные; г) экономические; д) правовые; е) политические; ж) инфраструктурные.

10) дать оценку современного состояния международного туризма в регионе.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

## **РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА**

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Туристский потенциал туристских мезорегионов Американского макрорегиона и его природные, социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы, культурно-исторические факторы, формирующие туристско-рекреационный потенциал территорий. Страны Северной, Центральной Америки, островные государства и территории Карибского бассейна.

### **Тема 7.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Северной Америки**

Страны-лидеры на международном туристском рынке в Северной Америке. Регионы и центры туризма Северной Америки. Международный туризм в странах Северо-Американского континента. Особенности развития туризма в США. Особенности развития туризма в Канаде. Международный туризм в США и Канаде. Рейтинг стран – лидеров по туристским прибытиям и доходам на Американском континенте. Восток США: Приозерный район; Район Огайо; Новая Англия; Приатлантический район; Аппалачи. Запад США: Скалистые горы; Внутренние плато (Колумбия, Большой бассейн, Колорадо); Западные хребты. Тихоокеанский запад США: Северный район; Южный район.

### **Тема 7.2. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Центральной и Карибской Америки**

Центр США: Центрально-Северный район; Центрально-Южный район. Юго-Восток США: Флорида; Побережье Мексиканского залива. Аляска: Южный район; Центральный район; Северный район. Гавайские острова: Юго-Восточный район; Северо-Западный район. Канада: Приозерный район; Приатлантический район; Спеднезападный район; Тихоокеанский макрорайон; Северный район. Туризм в странах Центральной Америки. Карибская Америка: Мексика; Островной район (Вест-Индия). Центральная Америка. Южная Америка: Северный макрорайон; Бразилия; Южный макрорайон; Макрорайон Анды.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7

### Тема практического занятия 7: ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНОЙ И МЕЗОАМЕРИКИ

#### Форма практического задания: кейс-задание

Дать комплексную характеристику территории одной из стран Американского макрорегиона (по выбору студента) и представить ее в виде презентации. В целях проведения комплексной оценки конкретной территории для развития туризма и отдыха необходимо собрать и произвести анализ информации о следующих основных показателях:

1) ее параметрах: а) общие сведения; б) географическое положение; в) состав и физико-географическая структура; г) история формирования и развития; д) современный уровень экономического развития и народно-хозяйственное значение территории;

2) природных ресурсах: а) орографические условия; б) климатические условия и биоклимат; в) гидрологические условия; г) флористические и фаунистические ресурсы; д) особо охраняемые природные территории как туристский ресурс; е) ландшафт территории и его комплексная оценка;

3) культурно-исторических ресурсах: а) историко-культурные особенности; б) наличие объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО; в) материальное наследие; г) памятники истории и культуры; д) духовное наследие и традиционная культура; е) культурные ландшафты;

4) социально-экономических ресурсах и инфраструктурной обеспеченности: а) транспортная инфраструктура; б) инфраструктура размещения; в) инфраструктура питания; г) инфраструктура досуга и развлечений; д) прочие отрасли туристской инфраструктуры; е) трудовые ресурсы территории; ж) финансовые и материальные ресурсы туризма; з) управленческие ресурсы; и) информационные ресурсы; к) прочие социально-экономические ресурсы;

5) доступности территории для развития туризма и отдыха: а) транспортная; б) пространственная; в) временная; г) политическая; д) социально-экономическая; е) финансовая; ж) информационная; з) формальная; и) инфраструктурная;

6) пространственной организации туризма: а) формы организации туризма; б) основные факторы и закономерности территориальной организации туризма; в) территориальные системы туризма; г) туристское районирование территории; д) туристские центры региона, их профиль и специфика; е) туристские объекты и комплексы; ж) туристские маршруты;

7) традициях использования территории для развития туризма: а) период туристского освоения территории; б) степень туристской освоенности территории; в) современные формы туристского использования территории; г) традиционные направления развития туризма; д) уникальные направления развития туризма;

8) современном состоянии туризма: а) выездной туризм; б) въездной туризм; в) внутренний туризм; г) проблемы и перспективы развития туризма в регионе; д) структура управления туризмом; е) существующие проекты и программы развития туризма;

9) факторах развития туризма (с обязательным разделением на положительные и негативные): а) экологические; б) природные; в) социокультурные; г) экономические; д) правовые; е) политические; ж) инфраструктурные.

10) дать оценку современного состояния международного туризма в регионе.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7

форма рубежного контроля – кейс-задание

### РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Туристский потенциал туристских мезорегионов Американского макрорегиона и его природные, социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы, культурно-исторические факторы, формирующие туристско-рекреационный потенциал территорий. Страны Южной Америки, .

#### **Тема 8.1. Развитие туристско-рекреационных центров в странах и регионах Южной Америки (Север Южной Америки и Андские страны)**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Страны-лидеры на международном туристском рынке в Южной Америке. Регионы и центры туризма Южной Америки. Международный туризм в странах Южно-Американского континента. Северный макрорайон; Макрорайон Анды.

#### **Тема 8.2. Развитие туристско-рекреационных центров в Бразилии и Умеренной Южной Америке**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Особенности развития туризма в Бразилии. Южная Америка: Бразилия; Южный макрорайон.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8

### **Тема практического занятия 8: ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА**

#### **Форма практического задания:** кейс-задание

Дать комплексную характеристику территории одной из стран Американского макрорегиона (по выбору студента) и представить ее в виде презентации. В целях проведения комплексной оценки конкретной территории для развития туризма и отдыха необходимо собрать и произвести анализ информации о следующих основных показателях:

1) ее параметрах: а) общие сведения; б) географическое положение; в) состав и физико-географическая структура; г) история формирования и развития; д) современный уровень экономического развития и народно-хозяйственное значение территории;

2) природных ресурсах: а) орографические условия; б) климатические условия и биоклимат; в) гидрологические условия; г) флористические и фаунистические ресурсы; д) особо охраняемые природные территории как туристский ресурс; е) ландшафт территории и его комплексная оценка;

3) культурно-исторических ресурсах: а) историко-культурные особенности; б) наличие объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО; в) материальное наследие; г) памятники истории и культуры; д) духовное наследие и традиционная культура; е) культурные ландшафты;

4) социально-экономических ресурсах и инфраструктурной обеспеченности: а) транспортная инфраструктура; б) инфраструктура размещения; в) инфраструктура питания; г) инфраструктура досуга и развлечений; д) прочие отрасли туристской инфраструктуры; е) трудовые ресурсы территории; ж) финансовые и материальные ресурсы туризма; з) управленческие ресурсы; и) информационные ресурсы; к) прочие социально-экономические ресурсы;

5) доступности территории для развития туризма и отдыха: а) транспортная; б) пространственная; в) временная; г) политическая; д) социально-экономическая; е) финансовая; ж) информационная; з) формальная; и) инфраструктурная;

6) пространственной организации туризма: а) формы организации туризма; б) основные факторы и закономерности территориальной организации туризма; в) территориальные системы туризма; г) туристское районирование территории; д) туристские центры региона, их профиль и специфика; е) туристские объекты и комплексы; ж) туристские маршруты;

7) традициях использования территории для развития туризма: а) период туристского освоения территории; б) степень туристской освоенности территории; в) современные формы туристского использования территории; г) традиционные направления развития туризма; д) уникальные направления развития туризма;

8) современном состоянии туризма: а) выездной туризм; б) въездной туризм; в) внутренний туризм; г) проблемы и перспективы развития туризма в регионе; д) структура управления туризмом; е) существующие проекты и программы развития туризма;

9) факторах развития туризма (с обязательным разделением на положительные и негативные): а) экологические; б) природные; в) социокультурные; г) экономические; д) правовые; е) политические; ж) инфраструктурные.

10) дать оценку современного состояния международного туризма в регионе.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

### **РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

#### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) Очной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	13	Самостоятельное изучение материала раздела
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА	13	Подготовка реферата

ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА		
РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНО ГО МАКРОРЕГИОНА.	13	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ	13	Кейс-задание
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	52	
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>		
РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА	13	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ	13	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА	13	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	13	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	

Общий объем по дисциплине (модулю), часов	104	
---	-----	--

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	19	Самостоятельное изучение материала раздела
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	19	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.	19	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ	19	Кейс-задание
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	76	
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>		
РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА	19	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ	19	Кейс-задание

ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ		
РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА	19	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	19	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	76	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	152	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 2, сессия 1-2)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО- РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	15	Самостоятельное изучение материала раздела
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	34	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНО	34	Подготовка эссе

ГО МАКРОРЕГИОНА.		
РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ	34	Кейс-задание
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	117	
<b>Модуль 2 (Курс 2, сессия 3-4)</b>		
РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА	15	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ	34	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА	34	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	34	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	117	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	234	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
--------------	------------------	----------------------------

<b>Модуль 1. (Курс 2, сессия 1-2)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	15	Самостоятельное изучение материала раздела
РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	34	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВОСТОЧНОГО МАКРОРЕГИОНА.	34	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНОЙ АЗИИ	34	Кейс-задание
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	117	
<b>Модуль 2 (Курс 2, сессия 3-4)</b>		
РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА	15	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ	34	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА:	34	Кейс-задание

СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА		
РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	34	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	117	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	234	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1:

1. Роль международного туризма в постиндустриальную эпоху
2. Факторы международной конкурентоспособности национального туристского комплекса.
3. Международный туризм как важная часть сферы внешнеэкономических связей страны
4. Характеристика современной географии международного туризма.
5. Системный метод исследования географии туризма
6. Социологический метод исследования географии туризма
7. Оценочный метод исследования географии туризма
8. Метод типологии и классификации
9. Картографический метод и ГИС-технологии в географии туризма.
10. Методы сбора информации о развитии туризма.

##### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

1. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география евроатлантического региона : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18203-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534524> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Симагин, Ю. А. Экономическая география и прикладное регионоведение России : учебник для вузов / Ю. А. Симагин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 482 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17875-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536053> (дата обращения: 09.02.2024).

4. География мира. Социально-экономическая география мира : учебник и практикум для вузов / Н. В. Каледин [и др.] ; под редакцией Н. В. Каледина, Н. М. Михеевой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18600-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537469> (дата обращения: 09.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2:**

1. Доисторическая Северная Европа: наскальные рисунки в Альте (Норвегия); Наскальные рельефы в Тануме (Швеция); Погребальный комплекс бронзового века Саммаллахденмяки; Вега или Вегаэйн (Норвегия).
2. Лапландия (Швеция).
3. Сельский ландшафт в южной части Эленд (Швеция).
4. Древняя земля викингов: Бирка (Швеция), Еллинг (Дания), Национальный парк Тингвеллир (Исландия), деревянная церковь в Урнесе (Норвегия).
5. Средневековые столицы Балтии: Таллин (Эстония)4 Рига (Латвия); Вильнюс (Литва).
6. «Деревянная» Скандинавия: «Церковный поселок» Гаммельстад Лулео (Швеция); старый портовый квартал Брюгген в городе Берген (Норвегия); старая часть города Раума (Финляндия); старая церковь в деревне Петяявеси (Финляндия).
7. «Каменная» Скандинавия: Кафедральный собор в городе Роскилле (Дания); Город-порт Висбю (Швеция); Замок Кронборг (Дания); Военно-морской порт Карлскруна (Швеция); Крепость Суоменлинна (Финляндия); Королевская резиденция Дротнингхольм (Швеция); Скугсчюркогорден – «Лесное кладбище» в Стокгольме (Швеция).

### **Перечень тем рефератов к Разделу 2**

1. «Индустриальная» Скандинавия: Горнопромышленный город Рёрус (Норвегия); Горнопромышленный район «Большая Медная гора» в городе Фалун (Швеция); Завод Энгельсберг (Швеция); Деревоперерабатывающая фабрика в Верле (Финляндия); Радиостанция Варберг в Гриметоне (Швеция).
2. Протестантская (лютеранская) религия – культурная специфика Северной Европы.
3. Британские острова в древности.
4. Средневековая Англия.
5. Англия поместий, парков и дворцов.
6. Индустриальная Англия: Фабричный поселок Солтейр; Фабричный поселок Нью-Ланарк; Горнопромышленный ландшафт Блэнавон; Горнопромышленный ландшафт Корнуолла и Западного Девоншира; Мост Айрон-Бридж; долина реки Дервент; Ливерпуль: «город мореходов и торговцев».
7. Новаторство на «землях, отвоеванных у моря»: Нидерланды и Бельгия.
8. Романская архитектура Франции.
9. Шедевры французской готики.
10. Франция эпохи Возрождения.
11. Франция эпохи барокко, классицизма и модерна.
12. Германия эпохи готики.
13. Германия эпохи Возрождения, барокко и классицизма.
14. Германия эпохи модерна и функционализма.
15. Альпийская романтика пейзажей.
16. Альпийская мозаика средневековых городов.
17. «Коронованные» столицы Центральной Европы.
18. Средневековые города Центральной Европы.
19. Замки и монастыри Центральной Европы.

20. Сельская идиллия Центральной Европы: Историческая деревня Влколинец (Словакия), Историческое село Холлокё (Венгрия), Историческая деревня Голешовице (Чехия), Деревянные церкви на юге Малой Польши, Церкви Мира в Яворе и Свиднице (Польша), Мускауер-Парк (Польша), Винодельческий район Токай (Венгрия), Национальный парк Хортобадь (Венгрия), Культурный ландшафт Ферте (Венгрия).
21. Центральная Европа первой половины XX в.
22. Средневековые города и замки Восточной Европы.
23. Православные святыни Восточной Европы.
24. Древнейшие памятники Пиренейского полуострова.
25. Античная Испания.
26. Мавританская Испания.
27. Романская и готическая архитектура Испании.
28. Испания эпохи Возрождения и барокко.
29. Португальская архитектура в стилях мануэлино и барокко.
30. Испанская архитектура в стиле модерн.
31. Древнегреческая Италия.
32. Древнеримская Италия.
33. Раннесредневековая Италия.
34. Италия эпохи готики.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география евроатлантического региона : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18203-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534524> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география Латинской Америки : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09250-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541140> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география Африки : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08844-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541142> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Социально-экономическая география : учебник для вузов / М. М. Голубчик, С. В. Макара, А. М. Носонов, Э. Л. Файбусович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17761-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535946> (дата обращения: 09.02.2024).
5. Калуцков, В. Н. География России : учебник и практикум для вузов / В. Н. Калуцков. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16135-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536177> (дата обращения: 09.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3:**

Византийско-христианское Закавказье.  
Мусульманское Закавказье.  
Культурная специфика Арабского Востока.  
Древнейшее Междуречье (Месопотамия).  
Древняя Аравия.  
Индоиранский Средний Восток.  
Культурное многообразие Персии.

### **Перечень тем эссе к Разделу 3:**

1. Малая Азия — этнокультурный «тигель» азиатского моста в Европу.
2. Кавказ — западный перекресток народов на пороге ближневосточного узла.
3. Внутреннее ядро иранского мира — цитадель созидания культуры.
4. Средняя Азия — восточный перекресток на пороге «миров за стенами».
5. Внутренняя периферия Азии — степной коридор Казахстана.
6. Туркестан вдоль магистрали цивилизаций.
7. Мотивы и особенности паломничества к Христианским святыням на Святой Земле.
8. Религиозные центры христианства в странах Юго-Западной Азии.
9. Религиозные центры и объекты ислама в странах Юго-Западной Азии.
10. Центры паломничества в исламе на территории стран Ближнего Востока.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география евроатлантического региона : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18203-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534524> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Социально-экономическая география : учебник для вузов / М. М. Голубчик, С. В. Макара, А. М. Носонов, Э. Л. Файбусович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17761-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535946> (дата обращения: 09.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4:**

Дневняя Индия.  
Буддийская Южная Азия.  
Брахманистская и индуистская Индия.  
Мусульманская Индия.  
Европейское колониальное наследие в Южной Азии.

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 4:**

1. Непал – родина Будды.
2. Тибет – мировой центр буддизма.
3. Монголия – страна кочевых монастырей.
4. Китай в древнейшую эпоху.
5. Священные горы Китая – святыни даосизма и конфуцианства.
6. Китай династий Цинь и Хань.
7. Китай династий Мин и Цин.
8. Корея древняя и буддийская.
9. Древние столицы Японии.
10. Юго-Восточная Азия в древнейшую Эпоху.
11. Буддийски Бирма и Сиам.
12. Смешанное культурное наследие Индонезии.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1. География мира. Социально-экономическая география мира : учебник и практикум для вузов / Н. В. Каледин [и др.] ; под редакцией Н. В. Каледина, Н. М. Михеевой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18600-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537469> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Социально-экономическая география : учебник для вузов / М. М. Голубчик, С. В. Макара, А. М. Носонов, Э. Л. Файбусович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17761-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535946> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5:**

Арабский Запад (Магриб)  
Египет: путешествие в прошлое.  
Сказочный мир Мадагаскара  
Страны Сахеля  
Северо-Восточная Африка  
Восточная Африка  
Познаем Южную Африку

##### **Выполнение кейс-задания к Разделу 5:**

На основе комплексного физико-географического и экономико-географического анализа изучить географические тенденции развития туризма в стране или регионе Африканского макрорегиона (по выбору студента).

Примерный план характеристики развития туризма в стране (регионе):

1. Экономико-географическое положение страны (региона) на международном туристском рынке.
2. Ключевые факторы развития международного туризма.
3. Туристско-рекреационный потенциал и его использование в международном туризме:
  - 3.1 природные туристско-рекреационные ресурсы
  - 3.2 культурно-исторические ресурсы
  - 3.3 социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы
4. Виды и формы международного туризма. Крупнейшие туристские центры.
5. Особенности динамики и структуры международного туризма:
  - 5.1 общие тенденции динамики и интенсивности развития туризма (прибытия, доходы, расходы).
  - 5.2 географическая структура туристских потоков
  - 5.3 программы развития туризма в стране
6. Влияние туризма на отраслевую и территориальную структуру хозяйства:
  - 6.1 экономическое значение туризма, его роль в хозяйственном комплексе страны
  - 6.2 территориальная структура туристского хозяйства, районы туристской специализации.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

1. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география Африки : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08844-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541142> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).
3. География мира. Социально-экономическая география мира : учебник и практикум для вузов / Н. В. Каледин [и др.] ; под редакцией Н. В. Каледина, Н. М. Михеевой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18600-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537469> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6:**

Озерный район Уилландра (Австралия).  
Национальный парк Какаду (Австралия).  
Национальный парк Улуру-Катаюта (Австралия).  
Национальный парк Парулулу (Австралия).  
Остров Фрейзер (Австралия).

##### **Выполнение кейс-задания к Разделу 6:**

Изучите географическую структуру туристских потоков в исследуемом регионе Австралии и Океании (по выбору студента). Сделайте вывод об основных закономерностях и современных тенденциях пространственного развития туризма в регионе.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

1. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).
2. География мира. Социально-экономическая география мира : учебник и практикум для вузов / Н. В. Каледин [и др.] ; под редакцией Н. В. Каледина, Н. М. Михеевой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18600-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537469> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Социально-экономическая география : учебник для вузов / М. М. Голубчик, С. В. Макара, А. М. Носонов, Э. Л. Файбусович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17761-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535946> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 7**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 7:**

Особенности развития туризма в Канаде.  
Международный туризм в США и Канаде.  
Рейтинг стран – лидеров по туристским прибытиям и доходам на Американском континенте.  
Туризм и рекреация в Мексике  
Развитие туристских центров в Карибском бассейне  
Куба – центр притяжения туристов.

#### **Выполнение кейс-задания к Разделу 7:**

Изучите географическую структуру туристских потоков в исследуемом регионе Северной и Центральной Америки (по выбору студента). Сделайте вывод об основных закономерностях и современных тенденциях пространственного развития туризма в регионе.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 7.**

1. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география евроатлантического региона : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18203-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534524> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).
3. География мира. Социально-экономическая география мира : учебник и практикум для вузов / Н. В. Каледин [и др.] ; под редакцией Н. В. Каледина, Н. М. Михеевой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18600-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537469> (дата обращения: 09.02.2024).

## Задания для самостоятельной работы к Разделу 8

### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 8:

Страны-лидеры на международном туристском рынке в Южной Америке.  
Регионы и центры туризма Южной Америки.  
Международный туризм в странах Южной Америки.  
Туризм и рекреация в Бразилии.  
Туристские центры Аргентины.

### Выполнение кейс-задания к Разделу 8:

Изучите географическую структуру туристских потоков в исследуемом регионе Южной Америки (по выбору студента). Сделайте вывод об основных закономерностях и современных тенденциях пространственного развития туризма в регионе.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.

1. Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география Латинской Америки : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09250-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541140> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).
3. География мира. Социально-экономическая география мира : учебник и практикум для вузов / Н. В. Каледин [и др.] ; под редакцией Н. В. Каледина, Н. М. Михеевой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18600-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537469> (дата обращения: 09.02.2024).

### 3.3. Темы курсовых работ

Факторы, определяющие пространственное развитие туризма  
Туристско-рекреационный потенциал территории и методы его оценки  
Современные методы исследования географии туризма  
География туристских потоков в мире  
Развитие туризма и странах Европы  
Особенности развития туризма в Африке  
Международный туризм в Австралии  
Международный туризм в Океании  
Регионы и центры туризма Северной Америки  
Регионы и центры туризма Центральной Америки: точки притяжения  
Регионы и центры туризма в Южной Америке  
Международный туризм в странах Южно-Тихоокеанского региона  
Туристско-рекреационные кластеры? Отечественный и зарубежный опыт  
Особые экономические зоны туристско-рекреационного типа  
Шедевры итальянского Возрождения.  
Италия эпохи барокко и классицизма.  
Античная Иллирия.  
Средневековые «жемчужины» Далмации.

Турецкое наследие Балкан.  
Античная Греция (Эллада).  
Византийско-христианская Греция.  
Святая Земля\_ Палестина.  
Китай средневековых династий.  
Япония синтоистская и буддийская.  
Индуистско-буддийское наследие бывшего французского Индокитая.

#### **3.4. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы рекомендуется выполнять задания для самостоятельной работы параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

##### ***Написание реферата (доклада).***

##### ***Требования к структуре реферата (доклада):***

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

##### ***Основные требования к оформлению:***

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный – полуторный. Цвет шрифта – черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

### ***Кейс-задание.***

Это учебная конкретная ситуация, специально разрабатываемая на основе фактического материала с целью последующего разбора на групповых учебных занятиях. В ходе разбора ситуаций обучающиеся учатся действовать в команде, проводить анализ и принимать управленческие решения.

Критериями оценки выполнения кейс-задания являются:

навыки групповой работы (оценка альтернатив с учетом слушания и понимания других людей) – до 20% от общей оценки;

умение провести анализ и синтез информации и аргументов – до 30% от общей оценки;

способность принимать управленческие решения – до 30% от общей оценки;

объем и качество оформления – до 20% от общей оценки.

### ***Написание эссе.***

Эссе – вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или практических занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

### ***Написание курсовой работы***

Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

титульный лист;

содержание (оглавление);

введение;

основную часть, состоящую из двух или трех глав;

заключение, включающее выводы и описание перспектив дальнейшего развития темы работы;

список использованных источников;

приложения (при необходимости);

справку о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований в системе «Антиплагиат» (результат, необходимый для допуска к защите курсовой работы: **не менее 40% авторского текста**).

Содержание курсовой работы должно соответствовать названию темы.

Курсовая работа должна быть написана с соблюдением норм русского литературного языка. Текст работы должен соответствовать научному стилю речи.

При написании работы от обучающегося требуется корректно использовать научную терминологию, соблюдать логическую последовательность в процессе аргументации.

Объем курсовой работы должен составлять **20–25 страниц текста**. Текст работы печатается через 1,5 интервал (27-30 строк на странице) и через 1 интервал (ссылки и сноски) шрифтом Times New Roman, размером 14 (основной текст), 12 – текст в ссылках, сносках и таблицах. Размер левого поля 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм. Текст работы выравнивается по ширине.

При исчислении требуемого количества страниц в курсовой работе в её объем не включаются:

страница с титульным листом;

страница с «Содержанием»;

страницы, на которых размещены только иллюстрации, таблицы и относящиеся к ним пояснения;

приложения.

### ***Оценивание курсовой работы***

За выполнение курсовой работы начисляется максимум 100 рейтинговых баллов.

Балльно-рейтинговая система оценки курсовой работы (далее – БРСО курсовой работы) включает в себя три вида критериев оценки: формальный, содержательный и презентационный.

Рейтинговый балл за выполнение требований формального критерия складывается из рейтинговых баллов за соблюдение сроков сдачи работы, технической грамотности оформления, грамотности структурирования работы, наличие иллюстрирующего/ расчетного материала, использования современной, зарубежной литературы и др.

Рейтинг курсовой работы по формальному критерию составляет не более 30 рейтинговых баллов.

Рейтинговый балл за выполнение требований содержательного критерия складывается из рейтинговых баллов за актуальность темы, сбалансированность разделов работы, правильности формулировки целей и задач исследования, умения использовать методы, делать выводы, объем проанализированной информации, соответствие содержания заявленной теме, степень самостоятельности, наличие элементов исследовательской работы, практическую ценность результатов работы и др.

Рейтинг курсовой работы по содержательному критерию составляет не более 50 рейтинговых баллов.

Рейтинговый балл за выполнение требований презентационного критерия складывается из рейтинговых баллов за умение докладывать и защищать точку зрения, задействовать средства визуализации и мультимедийные технологии организации доклада и др.

Рейтинг курсовой работы по презентационному критерию составляет не более 20 рейтинговых баллов.

Конкретные показатели БРСО курсовой работы формируются выпускающей кафедрой и зависят от специфики курсовой работы.

Результаты оценки по формальному и содержательному критериям формируют текущий рейтинг обучающегося.

Результаты оценки по презентационному критерию формируют рубежный рейтинг обучающегося.

Устанавливается следующая градация перевода рейтинговых баллов обучающихся в систему аттестационных оценок:

<b>Академический рейтинг обучающегося</b>	<b>Аттестационная оценка обучающегося по курсовой работе</b>
85-100	Отлично
75-84	Хорошо
65-74	Удовлетворительно
00-64	Неудовлетворительно

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен, экзамен, которые проводятся в устной форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

1. текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

2. промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### 4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

3. академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

4. выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

5. прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### 4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГЕОГРАФИИ И ТУРИЗМА. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ МАКРОРЕГИОНЫ МИРА	ОПК-2  ОПК-5	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Дайте характеристику стран-лидеров по числу туристских прибытий в мире.</i></li> <li>2. <i>По каким показателям можно сравнить развитие туризма в странах? Прокомментируйте каждый из показателей.</i></li> <li>3. <i>Перечислите страны-лидеры по расходам на международный туризм и объясните, как меняется их соотношение в последние годы.</i></li> <li>4. <i>Охарактеризуйте роль международного туризма в постиндустриальную эпоху.</i></li> <li>5. <i>Назовите факторы международной конкурентоспособности национального туристского комплекса.</i></li> <li>6. <i>Почему международный туризм является важной частью сферы внешнеэкономических стран?</i></li> <li>7. <i>Охарактеризуйте современную географию международного туризма.</i></li> <li>8. <i>Охарактеризуйте основные методы сбора информации о развитии туризма.</i></li> <li>9. <i>В чем суть системного метода исследования географии туризма?</i></li> <li>10. <i>В чем суть социологического метода исследования географии туризма?</i></li> <li>11. <i>В чем суть оценочного метода исследования географии туризма?</i></li> <li>12. <i>Охарактеризуйте оценочные методы в туристско-рекреационных исследованиях.</i></li> <li>13. <i>Охарактеризуйте метод классификации стран мира по уровню развития международного туризма.</i></li> <li>14. <i>Охарактеризуйте типологический метод и принципы туристской типологии стран мира.</i></li> <li>15. <i>Опишите возможности и роль ГИС-технологий при проведении туристско-</i></li> </ol>

				<p><i>рекреационных исследований.</i></p> <p>16. <i>Картографический метод и ГИС-технологии в географии туризма.</i></p> <p>17. <i>Охарактеризуйте роль социальных исследований и принцип проведения социологических опросов для выявления возможностей и приоритетных направлений развития туризма на территории.</i></p> <p>18. <i>Покажите динамику туристских прибытий по регионам мира.</i></p> <p>19. <i>На основе статистики ОНВТО проанализируйте основные тенденции в географии международных туристских потоков.</i></p> <p>20. <i>Охарактеризуйте основные подходы к изучению туристско-рекреационных потребностей.</i></p>
2.	РАЗДЕЛ 2. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЕВРОПЕЙСКОГО МАКРОРЕГИОНА	ОПК-2  ОПК-5	Кейс-задание	<p><i>Опираясь на краткие характеристики объектов Всемирного культурного наследия, общегеографические и тематические карты, атласы автомобильных дорог и другие дополнительные источники информации, разработайте программу культурно-познавательного тура продолжительностью 7-10 дней по выбранному Вами туристскому микрорегиону:</i></p> <p><i>Норвежско-Исландский (включая Фарерские острова) микрорегион.</i></p> <p><i>Датско-Шведский микрорегион.</i></p> <p><i>Финляндский микрорегион.</i></p> <p><i>Восточно-Балтийский (Эстония, Латвия, Литва) микрорегион.</i></p> <p><i>Британский туристский микрорегион: Великобритания и Ирландия.</i></p> <p><i>Туристский микрорегион Бенилюкс.</i></p> <p><i>Французский микрорегион: Франция и Монако.</i></p> <p><i>Германский туристский микрорегион.</i></p> <p><i>Альпийский туристский микрорегион: Швейцария, Лихтенштейн и Австрия.</i></p> <p><i>Центральноевропейский туристский микрорегион: Польша, Чехия, Словакия и Венгрия.</i></p> <p><i>Придунайский туристский микрорегион: Сербия, Македония, Болгария, Румыния.</i></p> <p><i>Восточноевропейский микрорегион: Молдавия, Украина, Белоруссия.</i></p> <p><i>Пиренейский туристский микрорегион: Андорра, Испания, Португалия.</i></p> <p><i>Апеннино-Мальтийский туристский микрорегион: Италия, Ватикан, Сан-Марино.</i></p> <p><i>Далматинский туристский микрорегион: Словения, Хорватия, Босния и</i></p>

				<p><i>Герцеговина, Черногория, Албания.</i>  <i>Греческий туристский микрорегион.</i>  <i>Разработка программы тура осуществляется путем последовательного выполнения следующих этапов работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>– определение состава и местоположения объектов Всемирного культурного наследия и прочих достопримечательностей;</i></li> <li><i>– определение сроков путешествия;</i></li> <li><i>– определение количества и состав туристов;</i></li> <li><i>– разработка маршрута тура и определение возможных экскурсий;</i></li> <li><i>– определение продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;</i></li> <li><i>– определение мест проживания туристов;</i></li> <li><i>– определение видов транспорта для совершенствования путешествия;</i></li> <li><i>– определение расстояний между пунктами маршрута и расчет времени для переезда;</i></li> <li><i>– составление программы тура.</i></li> </ul>
3.	РАЗДЕЛ 3. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА БЛИЖНЕВО СТОЧНОГО МАКРОРЕГ ИОНА.	ОПК-2  ОПК-5	Кейс- задание	<p><i>Опираясь на краткие характеристики объектов Всемирного культурного наследия, общегеографические и тематические карты, атласы автомобильных дорог и другие дополнительные источники информации, разработайте программу культурно-познавательного тура продолжительностью 7-10 дней по выбранному Вами туристскому региону:</i></p> <p><i>Туристский микрорегион: Левант</i>  <i>Малоазиатский туристский микрорегион: Турция, Кипр.</i>  <i>Закавказье – один из трех микрорегионов Западноазиатского туристского мезорегиона.</i>  <i>Туристский мезорегион Арабский Восток (Маширик): Саудовская Аравия, ОАЭ, Бахрейн, Катар, Оман, Йемен, Кувейт, Ирак.</i>  <i>Туристский мезорегион Средний Восток.</i>  <i>Среднеазиатский туристский мезорегион: Казахстан, Узбекистан, Туркменистан, Таджикистан, Кыргызстан.</i></p>

				<p><i>Разработка программы тура осуществляется путем последовательного выполнения следующих этапов работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>– определение состава и местоположения объектов Всемирного культурного наследия и прочих достопримечательностей;</i></li> <li><i>– определение сроков путешествия;</i></li> <li><i>– определение количества и состав туристов;</i></li> <li><i>– разработка маршрута тура и определение возможных экскурсий;</i></li> <li><i>– определение продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;</i></li> <li><i>– определение мест проживания туристов;</i></li> <li><i>– определение видов транспорта для совершенствования путешествия;</i></li> <li><i>– определение расстояний между пунктами маршрута и расчет времени для переезда;</i></li> <li><i>– составление программы тура.</i></li> </ul>
4.	РАЗДЕЛ 4. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА ЮЖНОЙ И ВОСТОЧНО Й АЗИИ	ОПК-2  ОПК-5	Кейс- задание	<p><i>Опираясь на краткие характеристики объектов Всемирного культурного наследия, общегеографические и тематические карты, атласы автомобильных дорог и другие дополнительные источники информации, разработайте программу культурно-познавательного тура продолжительностью 7-10 дней по выбранному Вами туристскому региону:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Туристский макрорайон Индокитай.</i></li> <li><i>2. Островной туристский макрорайон - Индонезия и Филиппины.</i></li> <li><i>3. Туристский макрорайон — Япония.</i></li> <li><i>4. Корейский туристский макрорайон</i></li> <li><i>5. Северо-Восточный и Восточный Китай.</i></li> <li><i>6. Туристский макрорайон — Южный Китай.</i></li> <li><i>7. Туристский макрорайон — Западный Китай.</i></li> <li><i>8. Туристский макрорайон — Тибет.</i></li> <li><i>9. Туристский макрорайон — Монголия.</i></li> <li><i>10. Пакистан.</i></li> <li><i>11. Индия.</i></li> </ol>

			<p>12. Бангладеш.</p> <p>13. Гималайский макрорайон.</p> <p>14. Цейлон (Шри-Ланка).</p> <p>15. Дневняя Индия.</p> <p>16. Буддийская Южная Азия.</p> <p>17. Брахманистская и индуистская Индия.</p> <p>18. Мусульманская Индия.</p> <p>19. Европейское колониальное наследие в Южной Азии.</p> <p>Разработка программы тура осуществляется путем последовательного выполнения следующих этапов работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определение состава и местоположения объектов Всемирного культурного наследия и прочих достопримечательностей;</li> <li>– определение сроков путешествия;</li> <li>– определение количества и состав туристов;</li> <li>– разработка маршрута тура и определение возможных экскурсий;</li> <li>– определение продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;</li> <li>– определение мест проживания туристов;</li> <li>– определение видов транспорта для совершенствования путешествия;</li> <li>– определение расстояний между пунктами маршрута и расчет времени для переезда;</li> <li>– составление программы тура.</li> </ul>
5	РАЗДЕЛ 5. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АФРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА	ОПК-2  ОПК-5	<p>Кейс-задание</p> <p>Опираясь на краткие характеристики объектов Всемирного культурного наследия, общегеографические и тематические карты, атласы автомобильных дорог и другие дополнительные источники информации, разработайте программу культурно-познавательного тура продолжительностью 7-10 дней по выбранному Вами туристскому региону:</p> <p>Магриб. Ливия. Египет.</p> <p>Западно-Приатлантический макрорайон Африки.</p> <p>Западный внутренний макрорайон Африки.</p>

				<p><i>Верхне-Нильский район Африки.</i>  <i>Островная Африка.</i>  <i>Южная Африка.</i>  <i>Разработка программы тура осуществляется путем последовательного выполнения следующих этапов работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>– определение состава и местоположения объектов Всемирного культурного наследия и прочих достопримечательностей;</i></li> <li><i>– определение сроков путешествия;</i></li> <li><i>– определение количества и состав туристов;</i></li> <li><i>– разработка маршрута тура и определение возможных экскурсий;</i></li> <li><i>– определение продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;</i></li> <li><i>– определение мест проживания туристов;</i></li> <li><i>– определение видов транспорта для совершенствования путешествия;</i></li> <li><i>– определение расстояний между пунктами маршрута и расчет времени для переезда;</i></li> <li><i>– составление программы тура.</i></li> </ul>
6.	РАЗДЕЛ 6. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АВСТРАЛИИ И ОКЕАНИИ	ОПК-2  ОПК-5	Кейс- задание	<p><i>Опираясь на краткие характеристики объектов Всемирного культурного наследия, общегеографические и тематические карты, атласы автомобильных дорог и другие дополнительные источники информации, разработайте программу культурно-познавательного тура продолжительностью 7-10 дней по выбранному Вами туристскому региону:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Туристский мезорегион – Австралия.</i></li> <li><i>2. Туристский мезорегион – Новая Зеландия.</i></li> <li><i>3. Туристский мезорегион – Океания.</i></li> </ol> <p><i>Разработка программы тура осуществляется путем последовательного выполнения следующих этапов работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>– определение состава и местоположения объектов Всемирного культурного наследия и прочих достопримечательностей;</i></li> <li><i>– определение сроков путешествия;</i></li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>– определение количества и состав туристов;</li> <li>– разработка маршрута тура и определение возможных экскурсий;</li> <li>– определение продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;</li> <li>– определение мест проживания туристов;</li> <li>– определение видов транспорта для совершенствования путешествия;</li> <li>– определение расстояний между пунктами маршрута и расчет времени для переезда;</li> <li>– составление программы тура.</li> </ul>
7.	РАЗДЕЛ 7. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА АМЕРИКАНСКОГО МАКРОРЕГИОНА: СЕВЕРНАЯ И МЕЗОАМЕРИКА	ОПК-2  ОПК-5	Кейс- задание	<p>Опираясь на краткие характеристики объектов Всемирного культурного наследия, общегеографические и тематические карты, атласы автомобильных дорог и другие дополнительные источники информации, разработайте программу культурно-познавательного тура продолжительностью 7-10 дней по выбранному Вами туристскому региону:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Восток США: Приозерный район; Район Огайо; Новая Англия; Приатлантический район; Аппалачи.</li> <li>2. Запад США: Скалистые горы; Внутренние плато (Колумбия, Большой бассейн, Колорадо); Западные хребты.</li> <li>3. Тихоокеанский запад США: Северный район; Южный район.</li> <li>4. Центр США: Центрально-Северный район; Центрально-Южный район.</li> <li>5. Юго-Восток США: Флорида; Побережье Мексиканского залива.</li> <li>6. Аляска: Южный район; Центральный район; Северный район.</li> <li>7. Гавайские острова: Юго-Восточный район; Северо-Западный район.</li> <li>8. Канада: Приозерный район; Приатлантический район; Среднезападный район; Тихоокеанский макрорайон; Северный район.</li> <li>9. Карибская Америка: Мексика; Островной район (Вест-Индия).</li> <li>10. Центральная Америка.</li> </ol> <p>Разработка программы тура осуществляется путем последовательного выполнения следующих этапов работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определение состава и местоположения объектов Всемирного культурного</li> </ul>

				<p><i>наследия и прочих достопримечательностей;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>– определение сроков путешествия;</i></li> <li><i>– определение количества и состав туристов;</i></li> <li><i>– разработка маршрута тура и определение возможных экскурсий;</i></li> <li><i>– определение продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;</i></li> <li><i>– определение мест проживания туристов;</i></li> <li><i>– определение видов транспорта для совершенствования путешествия;</i></li> <li><i>– определение расстояний между пунктами маршрута и расчет времени для переезда;</i></li> <li><i>– составление программы тура.</i></li> </ul>
8.	РАЗДЕЛ 8. ГЕОГРАФИ Я ТУРИЗМА АМЕРИКАН СКОГО МАКРОРЕГ ИОНА: ЮЖНАЯ АМЕРИКА	ОПК-2, ОПК-5	Кейс- задание	<p><i>Опираясь на краткие характеристики объектов Всемирного культурного наследия, общегеографические и тематические карты, атласы автомобильных дорог и другие дополнительные источники информации, разработайте программу культурно-познавательного тура продолжительностью 7-10 дней по выбранному Вами туристскому региону:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Южная Америка</i></li> <li><i>2. Бразилия.</i></li> <li><i>3. Аргентина.</i></li> <li><i>4. Южный макрорайон</i></li> <li><i>5. Макрорайон Анды.</i></li> </ol> <p><i>Разработка программы тура осуществляется путем последовательного выполнения следующих этапов работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>– определение состава и местоположения объектов Всемирного культурного наследия и прочих достопримечательностей;</i></li> <li><i>– определение сроков путешествия;</i></li> <li><i>– определение количества и состав туристов;</i></li> <li><i>– разработка маршрута тура и определение возможных экскурсий;</i></li> <li><i>– определение продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;</i></li> <li><i>– определение мест проживания туристов;</i></li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>– определение видов транспорта для совершенствования путешествия;</li> <li>– определение расстояний между пунктами маршрута и расчет времени для переезда;</li> <li>– составление программы тура.</li> </ul>
--	--	--	--	---

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
<b>МОДУЛЬ 1</b>	
<p>ОПК-2</p> <p>ОПК-5</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объект, предмет и задачи географии туризма</li> <li>2. Место географии туризма в системе наукоемкие</li> <li>3. Интегративное значение географии туризма для развития научных знаний о туризме</li> <li>4. Общественные предпосылки возникновения географии туризма как научной дисциплины</li> <li>5. Социально-экономические предпосылки становления географии туризма в начале XX века.</li> <li>6. Развитие географии туризма во второй половине XX века. Ведущие зарубежные школы туристско-географических исследований.</li> <li>7. Пространственные модели туристских путешествий. Модель жизненного цикла Р. Батлера.</li> <li>8. Модель развития туристской дестинации С. Плога.</li> <li>9. Модели пространственной организации туристских потоков.</li> <li>10. Основные методы туристско-рекреационных исследований.</li> <li>11. Географические особенности формирования и распределения туристских потоков в мире.</li> <li>12. Факторы, влияющие на функциональные особенности и пространственное распространение туристских потоков.</li> <li>13. Характеристика основные туристских макрорегионов мира.</li> <li>14. Характеристика развития туризма в Европейском туристском регионе.</li> <li>15. Характеристика развития туризма в Ближневосточном туристском регионе.</li> <li>16. Характеристика развития туризма на Африканском континенте.</li> </ol>

17. Страны-лидеры на международном туристском рынке.
18. Характеристика развития туризма в Северной Европе.
19. Протестантский Север Европы — колыбель буржуазной цивилизации.
20. Центральная Европа — зона культурного синтеза и средневекового расцвета.
21. Характеристика развития туризма в Южной Европе.
22. Средиземноморский Юг Европы — отпечаток античности.
23. Характеристика развития туризма в Восточной Европе.
24. Восточно-Европейский буферный пояс: имперское соперничество на окраине Западной Европы.
25. Балканы — смешанное наследие европейского моста в Азию.
26. Дальний Восток Евразии — зона фронта колонизации на бывшем фланге кочевого пояса.
27. Малая Азия - этнокультурный тигель азиатского моста в Европу.
28. Кавказ — западный перекресток народов на пороге ближневосточного узла.
29. Внутреннее ядро иранского мира — цитадель созидания культуры.
30. Средняя Азия — восточный перекресток на пороге «миров за стенами».
31. Казахстан — внутренняя периферия Азии.
32. Ближний Восток — колыбель мировых религий и узел цивилизации.
33. Страны Аравийского полуострова — зона развивающего туризма.
34. Характеристика развития туризма в Тихо-океанском туристском регионе
35. Китайский Туркестан.
36. Монголия — открытый очаг кочевой экспансии.
37. Тибет - «уснувший очаг» экспансии.
38. Бассейн Хуанхэ — имперское ядро.
39. Бассейн Янцзы — зона культурного синтеза и «классической» цивилизации.
40. Тропический Юг Китая.
41. Характеристика развития туризма в Восточно-Азиатском туристском регионе.
42. Япония и Корея - «полуоткрытая» периферия избирательных заимствований.
43. Разбросанный мир Океании.
44. Характеристика развития туризма в Южно-Азиатском туристском регионе.
45. Северо-Запад Индии.
46. Центральная зона Индии -колыбель классической индийской цивилизации.
47. Периферии Юга и Востока Индии.
48. Характеристика развития туризма в Юго-Восточной Азии.
49. Полуостровной Индокитай — общая периферия «миров за стенами».
50. Островной или Малайский Индокитай — свевосприимчивая окраина Старого света.

## МОДУЛЬ 2

ОПК-2

1. Египет и нильская ось культур.
2. Магриб — стык и периферия двух миров.

ОПК-5

3. Африканские берега, опаленные инокультурным воздействием: исламинизированный Сахель, исламинизированные Суахили.
4. Африканские берега, опаленные инокультурным воздействием: территории евроколонизации.
5. Африка тропических лесов.
6. Южная Африка — столкновение переселенческих, европейской и африканской культур.
7. Характеристика развития туризма в Американском туристском регионе
8. Последний фронтier Европы: Австралия и Новая Зеландия.
9. Национальные парки и заповедники Австралии и Новой Зеландии: точки притяжения туристов.
10. Туристско-рекреационный потенциал Канады.
11. Особенности развития туризма в Канаде.
12. Канада и Гренландия: туризм в Северной Америке.
13. Горный и Тихоокеанский Запад США, включая Гавайи.
14. Америка доколумбовских цивилизаций — евроиндейский культурный сплав — мексиканский сектор.
15. Америка доколумбовских цивилизаций — евроиндейский культурный сплав — андский сектор.
16. Латинская Америка вне орбиты автохтонных цивилизаций — евронегритянский сплав.
17. Латинская Америка вне орбиты автохтонных цивилизаций — карибский сектор.
18. Латинская Америка вне орбиты автохтонных цивилизаций — бразильский сектор.
19. Латинская Америка в умеренном поясе поздней колонизации.
20. Североамериканский пламенный тигель: область прорыва от Европы, смотревшей в будущее.
21. Североамериканский пламенный тигель: область присадки от Европы уходящей.
22. Североамериканский пламенный тигель: зона недавнего фронта.
23. Реконселенные убежища сминаемых внешним воздействием традиционных культур.
24. Характеристика развития туризма в туристском регионе Мезоамерики (Мексика, Центральная Америка, Карибская Америка).
25. Бразилия: специфика туризма в регионе.
26. Туристские потоки в Андские страны и перспективы развития туризма в регионе.
27. Туристские регионы Южной Америки с учетом культурной специфики.
28. География международного туризма и Всемирное наследие ЮНЕСКО.
29. Туристские районы мира.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543882> (дата обращения: 09.02.2024).

Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география евроатлантического региона : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18203-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534524> (дата обращения: 09.02.2024).

Симагин, Ю. А. Экономическая география и прикладное регионоведение России : учебник для вузов / Ю. А. Симагин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 482 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17875-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536053> (дата обращения: 09.02.2024).

География мира. Социально-экономическая география мира : учебник и практикум для вузов / Н. В. Каледин [и др.] ; под редакцией Н. В. Каледина, Н. М. Михеевой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18600-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537469> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география Латинской Америки : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09250-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541140> (дата обращения: 09.02.2024).

Солодовников, А. Ю. Социально-экономическая география Африки : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Солодовников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08844-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541142> (дата обращения: 09.02.2024).

Социально-экономическая география : учебник для вузов / М. М. Голубчик, С. В. Макара, А. М. Носонов, Э. Л. Файбусович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17761-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535946> (дата обращения: 09.02.2024).

Калуцков, В. Н. География России : учебник и практикум для вузов / В. Н. Калуцков. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16135-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536177> (дата обращения: 09.02.2024).

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

		различным дисциплинам.	
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

*\*Указывается актуальное программное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины (модуля).*

### 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для практических занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и

имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### **5.6. Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**СЕРВИС-ДИЗАЙН В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**  
*43.03.02 Туризм*

**Направленность**  
*«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2024 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>5</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>6</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	7
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	14
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>19</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	19
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	21
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	25
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>27</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	27
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	28
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	29
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	30
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	34
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>35</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	35
5.1.1. Основная литература .....	35

<b>5.1.2. Дополнительная литература.....</b>	<b>35</b>
<b>5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....</b>	<b>36</b>
<b>5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....</b>	<b>36</b>
<b>5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....</b>	<b>37</b>
<b>5.4.1. Средства информационных технологий.....</b>	<b>37</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>38</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....</b>	<b>38</b>
<b>5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>38</b>
<b>5.6. Образовательные технологии.....</b>	<b>39</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>40</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервис-дизайн в индустрии туризма и гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины «Сервис-дизайн в индустрии туризма и гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд.экон.наук, доцента Шадской И.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат географических  
наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

---

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в области планирования и организации ресурсов бизнеса (людей, инфраструктуры и процессов) с целью напрямую улучшить опыт сотрудников и косвенно улучшить клиентский опыт и практических навыков по определению концепции и стратегии развития экскурсионной организации; организации деятельности по реализации экскурсионных услуг; формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

- сформировать целостное представление о понятии сервис-дизайна и сервис-мышлении;
- изучит задачи и технологии сервис-дизайна;
- изучение эффектов сервис-дизайна;
- приобрести опыт разработки и анализа концептуальных и теоретических моделей и методов управления проектированием сервиса и управления продуктом в профессиональной деятельности.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций ПК-3; ПК-4 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ПК-3 Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПК-3.1 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности	Знать: технико-экономическое обоснование бизнес-планов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности Уметь: осуществлять процесс бизнес-планирования и реализации бизнес-планов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности Владеть: навыками бизнес-планирования объектов
ПК-3.2 Использует методы бизнес-планирования			
ПК-3.3 Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта			

			профессиональной деятельности
	ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-4.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Знать: правила ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг
		ПК-4.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Уметь: осуществлять информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
		ПК-4.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями, структурами	Владеть: навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями, структурами

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>74</b>	<b>74</b>			
Лекционные занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	48			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>52</b>	<b>52</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

	<b>часов</b>	5			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	50	50			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	36	36			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	76	76			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	18	4	
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	117	32	85
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	18	4	
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	117	32	85
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
<b>Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом	15	7	8	2		6				
Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью	16	6	10	4		6				
<b>Раздел 2. Исследования. Работа с данными</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 2.1. Исследование потребности клиента и его взаимодействие с продуктом	15	7	8	2		6				
Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише	16	6	10	4		6				
<b>Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения	15	7	8	2		6				
Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента	16	6	10	4		6				
<b>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для	15	7	8	2		6				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
предоставления качественного сервиса клиентам										
Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес	16	6	10	4		6				
Контроль промежуточной аттестации (час)	18		2						2	
Форма промежуточной аттестации (указать)	экзамен									
Общий объем, часов	144	52	74	24		48			2	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	31	19	12	4		8				
Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом	16	10	6	2		4				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью	15	9	6	2		4					
<b>Раздел 2. Исследования. Работа с данными</b>	31	19	12	4		8					
Тема 2.1. Исследование потребности клиента и его взаимодействие с продуктом	16	10	6	2		4					
Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише	15	9	6	2		4					
<b>Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта</b>	31	19	12	4		8					
Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения	16	10	6	2		4					
Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента	15	9	6	2		4					
<b>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</b>	31	19	12			12					
Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления качественного сервиса клиентам	16	10	6			6					
Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес	15	9	6			6					
Контроль промежуточной аттестации (час)	<b>18</b>		<b>2</b>							2	
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>12</b>		<b>36</b>				<b>2</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессия 1-2)</b>										
<b>Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию</b>	34	30	4	4						
Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом	17	15	2	2						
Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью	17	15	2	2						
<b>Раздел 2. Исследования. Работа с данными</b>	34	30	4		4					
Тема 2.1. Исследование потребности клиента и его взаимодействие с продуктом	17	15	2		2					
Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише	17	15	2		2					
<b>Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта</b>	34	30	4		4					
Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения	17	15	2		2					
Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента	17	15	2		2					
<b>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</b>	31	27	4		4					
Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления качественного сервиса клиентам	12	10	2		2					

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес	19	17	2		2						
Контроль промежуточной аттестации (час)	9		2						2		
Форма промежуточной аттестации (указать)	экзамен										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>12</b>				<b>2</b>		

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессия 1-2)</b>											
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	34	30	4	4							
Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом	17	15	2	2							
Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью	17	15	2	2							

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Раздел 2. Исследования. Работа с данными</b>	34	30	4		4					
Тема 2.1. Исследование потребности клиента и его взаимодействие с продуктом	17	15	2		2					
Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише	17	15	2		2					
<b>Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта</b>	34	30	4		4					
Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения	17	15	2		2					
Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента	17	15	2		2					
<b>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</b>	31	27	4		4					
Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления качественного сервиса клиентам	12	10	2		2					
Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес	19	17	2		2					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>2</b>						<b>2</b>	
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>12</b>				<b>2</b>	

## 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

### РАЗДЕЛ 1. ПОДГОТОВКА К СЕРВИСНОМУ ПРОЕКТИРОВАНИЮ

#### Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом

*Перечень изучаемых элементов содержания:* понятия «моделирование покупательского опыта», «сервис-дизайн», «управление продуктом». Функции сервис-дизайна. Сервисный дизайнер и как это связано с UX/UI. Бизнес-процессы. Методики, которые помогают понять и наладить бизнес-процессы. Роли сервисного дизайнера и работе с возникающими ограничениями.

#### Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью

*Перечень изучаемых элементов содержания:* Исследование клиентского опыта. Погружение в опыт пользователя. Карта стейкхолдеров. Методы исследования. Качественные методы исследования. Этнография. Этап Эмпатии – Глубинное интервью. Подготовка и проведение. Глубинное интервью: пять почему. Глубинное интервью, как их проводить; проблемные интервью; решенческие интервью; экспертные интервью. Отраслевые специалисты.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

#### Примеры тестовых заданий к разделу 1:

I:

S: Концентрическая стратегия формирования ассортимента означает:

- + : наращивание глубины ассортимента;
- : рост параметрического ряда товаров, услуг;
- : сокращение глубины ассортимента;
- : выход за рамки основного производства;

I:

S: К рыночным атрибутам товара, услуги не относится:

- + : объемные и энергопотребляющие характеристики товара;
- : оформление и цветовая гамма товара;
- : марочное название;
- : упаковка;

I:

S: Объективными характеристиками товара считаются:

- + : характеристики отражающие основное предназначение товара;
- : характеристики, отражающие систему ценностей покупателей;
- : характеристики, отражающие присутствие атрибутов в сознание покупателей;
- : характеристики, отражающие в восприятии покупателей особенности с равняемых марок товара;

I:

S: Заметными характеристиками товара считается:

- + : характеристики, отражающие присутствие атрибутов товара в сознание покупателей;
- : характеристики отражающие основное предназначение товара;
- : характеристики, отражающие систему ценностей покупателей;
- : характеристики, отражающие в восприятии покупателей особенности с равняемых марок товара;

I:

S: Важными характеристиками товара считаются:

- + : характеристики, отражающие систему ценностей покупателей;
- : характеристики отражающие основное предназначение товара;
- : характеристики, отражающие присутствие атрибутов в сознание покупателей;
- : характеристики, отражающие в восприятии покупателей особенности с равняемых марок товара;

I:

S: Ошибочный подход к позиционированию, в результате которого компания, ее товары или торговые марки

утрачивают в глазах потребителей определенную позицию, -?позиционирование.

- + : поверхностное;
- : однобокое;
- : неоднозначное;
- : спекулятивное;
- :

S: Ошибочный подход к позиционированию, при котором у потребителей создается слишком узкое представление

о компании, ее товарах или торговых марках - ? позиционирование.

- + : однобокое;
  - : спекулятивное;
  - : поверхностное;
  - : неоднозначное;
- I:

S: Соответствие между примерами товара и его уровнями в соответствии с трехуровневой моделью Ф. Котлера

L1: Товар по замыслу

L2: Реальный товар

L3: Товар с подкреплением

R1: Холодильник- приспособление для хранения скоропортящихся товаров

R2: Холодильник- товар элегантного серебристого цвета с удобными полочками для размещения продуктов

R3: Холодильник- товар, который будет служить долго, а в случае поломки его быстро отремонтируют в службе

сервиса магазина

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 2. ИССЛЕДОВАНИЯ. РАБОТА С ДАННЫМИ**

**Тема 2.1. Исследование потребности клиента и его взаимодействие с продуктом**

*Перечень изучаемых элементов содержания: Метриках, сервис-дизайна: NPS (Net Promoter Score). Индекс потребительской лояльности, CSI (Customer Satisfaction Index). Уровень удовлетворенности клиентов, CES (Customer Effort Score). Оценка потребительских усилий, которая показывает, eNPS (Employee Net Promoter Score). Уровень лояльности персонала. Отслеживания поведения пользователей, оценка их удовлетворенность от услуги или продукта. Расставление в СМ метрики входа, обратной связи, удержания и развития.*

**Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише**

*Перечень изучаемых элементов содержания: Разработка новых сервисов и подходов. Изменение бизнес-модели. Новые фишки для клиентов. Дизайн, тексты и интерактивные элементы интерфейсов, как удерживать внимание. Привычки пользователей, влияние на их поведение. Этикой сервисного проектировщика. Руководство пользователя при покупке или клике. Теория Jobs To Be Done.*

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

**Примеры тестовых заданий к разделу 2:**

I:

S: При осуществлении товарной концепции под понятием ? маркетинговая близорукость? понимают:

- + : совершенствование товара без учета нужд потребителей;
- : отказ от стратегического планирования;
- : агрессивные усилия по сбыту товара;
- : использование только оптовых посредников;

I:

S: Вариация товара- это:

- + : замена устаревшей модели товара более современной;

- : производство нового товара;
- : повышение качества товара, появление дополнительных гарантий и услуг;
- : пополнение модельного ряда товара;

I:

S: Компания ?Юнилинк? помимо йогуртов с традиционными вкусами наладила производство йогуртов с нестандартными добавками (лимон, зеленый чай). Это пример стратегии:

- +: товарной дифференциации;
- : товарной диверсификации;
- : расширения ассортимента;
- : узкой специализации;

I:

S: Зазывными считаются товары:

- +: являющиеся для покупателей показателем уровня цен в магазине;
- : с наибольшим объемом продаж;
- : товары повседневного спроса;
- : товары, приобретаемые без особых раздумий;

I:

S: Глубиной товарного ассортимента называется:

- +: варианты предложения каждого товара;
- : общая численность производимых фирмой товарных единиц;
- : количество производимых товарных групп( ассортиментных позиций);
- : степень близости между производимыми товарными группами( ассортиментными позициями);

I:

S: Минимальная цена товара определяется:

- +: уровнем прямых издержек на производство товара;
- : уровнем совокупных издержек;
- : условиями конкуренции на рынке;
- : покупательским спросом;

I:

S: Покупатель рассматривает фотографию в журнале, на которой на берегу озера возле красивого дома стоит

легковая машина известной марки, и не может определить, что продвигается на рынок- дорогие земельные

участки, загородные дома или новые автомобили. Какая ошибка допущена производителем при разработке

стратегии позиционирования:

- +: неоднозначное позиционирование;
- : поверхностное позиционирование;
- : одностороннее позиционирование;
- : спекулятивное позиционирование;

I:

S: Позиционированием товаров на рынке называется:

- +: формирование отличия своему товару относительно товаров конкурентов;
- : рыночная доля товара на данном рынке;
- : выделение товаров, которым покупатели отдают предпочтение;
- : степень привлекательности товара для покупателей;

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:**

**Форма рубежного контроля –компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 3. ПОИСК ПРОБЛЕМ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ НОВОГО СЕРВИСНОГО ОПЫТА**

### **Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения**

*Перечень изучаемых элементов содержания:* необходимые действия чтобы клиенты хотели пользоваться сервисом. Создайте базовый вовлекающий сценарий. Изучите разные механики вовлечения аудитории и то, как её измерять. Узнаете о популярном принципе МАУА,

который помогает продавать новые продукты и привлекательно «упаковывать» старые. Поиск уникальной ценности продукта и способы донести её до аудитории.

### **Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Работа с CJM (Customer Journey Map, карта пути клиента): В каких точках аудитория соприкасается с продуктом. Как взаимодействуют с вашей компанией разные сегменты аудитории.

Какие этапы проходит пользователь перед покупкой и какие цели он преследует. Насколько удобно переходить с этапа на этап при взаимодействии с вашим продуктом. Какие эмоции испытывает клиент на пути к своим целям. С какими барьерами сталкиваются покупатели.

Построение карты пути клиента: Сбор информации о клиенте, Перечисление точек и каналов взаимодействия. Определение барьеров и их устранение.

Слои пользовательского Ошибки при составлении CJM привычек и wow-решений. *Типы цифровых интерфейсов на реальных кейсах рынка, влияет их на доверие и эмоции пользователей.*

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

### **Примеры тестовых заданий к разделу 3:**

I:

S: Ревитализация товара означает:

- + : оживление товара;
- : индивидуализация товара;
- : изменений представлений покупателей о товаре;
- : создание модельного ряда товара;

I:

S: Кастомизация товара означает:

- + : индивидуализация товара;
- : оживление товара;
- : изменение представление покупателей о товаре;
- : создание модельного ряда товара;

I:

S: Репозиционирование товара означает:

- + : изменений представлений покупателей о товаре;
- : оживление товара;
- : индивидуализация товара;
- : создание модельного ряда товара;

I:

S: Дифференциация товара означает:

- + : создание модельного ряда товара;
- : оживление товара;
- : изменений представлений покупателей о товаре;
- : индивидуализация товара;

I:

S: Горизонтальная стратегия формирования ассортимента означает:

- + : рост параметрического ряда товаров;
- : наращивание глубины ассортимента;
- : сокращение глубины ассортимента;
- : выход за рамки основного производства;

I:

S: Если фирма производит все виды одежды для военных, то скорее всего используется стратегия:

- + : товарной дифференциации;
- : выборочной дифференциации;
- : сегментной дифференциации;
- : концентрации;

I:

S: Основной целью построения канала распределения является:

- + : физическое перемещение товара от производителя к потребителю;
- : сервисное обслуживание товара;
- : продвижение товара (реклама) и стимулирование сбыта;
- : распределение риска - материальной и организационной ответственности за товар;

I:

S: Принципы формирования ассортимента товаров:

- + : ориентация на определенную группу потребителей;
- + : реализация товаров через одни и те же типы торговых точек;
- : одна и та же фаза жизненного цикла товара;
- : одинаковые способы продвижения товаров на рынок

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 4. ЗАВЕРШАЮЩИЙ ОБЗОР ПОДХОДА СЕРВИС-ДИЗАЙН**

**Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления качественного сервиса клиентам**

*Перечень изучаемых элементов содержания:* Баланс интересов пользователя и бизнеса. Работа с противоречиями, построение логики проекта. Особенности создания продуктов, сервисов и решений для сотрудников. Карты пути сотрудников. Кейсы и корпоративные сервисы.

**Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес**

*Перечень изучаемых элементов содержания:*

Описание, обзор, взгляд на проект с позиции сервис-дизайнер, точки роста, точки улучшения их можно улучшить. Приём Reframing Method, в общении с клиентом.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

**Примеры тестовых заданий к разделу 4:**

I:

S: Концепция нового товара ? это:

- + : ограниченная несколькими экземплярами серия, предназначенная для выявления суждений потенциальных покупателей;
- : это совокупность идей по поводу нового товара;
- : это прошедшие отбор идеи нового товара;
- : это тщательный продуманный замысел нового товара;

I:

S: Критерии, раскрывающие свойства товара, его предназначения и области применения:

- + : классификационные;
- : нормативно-производственный;
- : консументные;
- : маркетинговые;

I:

S: Эргономические критерии являются составной частью:

- + : консументных критериев;
- : классификационных критериев;
- : нормативно-производственных критериев;
- : маркетинговых критериев;

I:

S: Оперативное управление ассортиментом товаров торгового предприятия предполагается:

- + : определение укрупненного ассортимента;
- + : формирование развернутого ассортимента;

-: отбор методов анализа ассортимента товаров;

-: элиминацию продуктового портфеля фирмы;

I:

S: Оперативное управление ассортиментом товаров производственного предприятия предполагает:

+: разработку и производство новинок;

+: вывод из производственной программы товаров, не пользующихся спросом;

-: определение укрупнённого ассортимента;

-: формирование развернутого ассортимента;

I:

S: Производитель переходит от короткого канала распространения к длинному. В этом случае верно утверждение:

+: уменьшается контроль над рынком;

-: увеличивается контроль над рынком;

-: снижается интенсивность распространения;

-: снижается средняя доля продаж;

I:

S: Участники традиционного канала распределения:

+: не могут контролировать других участников;

-: не являются отдельными предприятиями;

-: стремятся получить максимальную прибыль в интересах системы в целом;

-: заключают контракты для ведения совместной деятельности;

I:

S: Распространение бензина через сеть заправочных станций, владельцем которых является нефтяная компания

? это пример:

+: корпоративной вертикальной маркетинговой системы;

-: канала прямого маркетинга;

-: традиционного канала распространения продукции;

-: управляемой маркетинговой системы;

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4:**

**Форма рубежного контроля –компьютерное тестирование**

### **РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

#### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

##### *Очной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	13	Подготовка реферата/эссе
Раздел 2. Исследования. Работа с данными	13	Подготовка реферата/эссе
Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта	13	Подготовка реферата/эссе
Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	13	Подготовка реферата/эссе

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	19	Подготовка реферата/эссе
Раздел 2. Исследования. Работа с данными	19	Подготовка реферата/эссе
Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта	19	Подготовка реферата/эссе
Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	19	Подготовка реферата/эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>76</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>76</b>	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (курс 3 сессия 1-2)</b>		
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	30	Подготовка реферата/эссе
Раздел 2. Исследования. Работа с данными	30	Подготовка реферата/эссе
Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта	30	Подготовка реферата/эссе
Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	27	Подготовка реферата/эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>117</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>117</b>	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (курс 3 сессия 1-2)</b>		
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	30	Подготовка реферата/эссе
Раздел 2. Исследования. Работа с данными	30	Подготовка реферата/эссе

Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта	30	Подготовка реферата/эссе
Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	27	Подготовка реферата/эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>117</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>117</b>	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

1. Товар как экономическая и маркетинговая категория.
2. Значимость для компании эффективной товарной политики.
3. Система и уровни управления товаром.
4. Модель товара как общая композиция коммерческих характеристик товара.
5. Сущность понятий конкуренция и конкурентоспособность.

#### **Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 1:**

1. Технологии репозиционирования товаров.
2. Кастомизация товаров.
3. Ревитализация товаров.
4. Факторы и критерии конкурентоспособности товаров.
5. Методология и методы оценки конкурентоспособности товаров.
6. Понятие и фазы ЖЦТ.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

#### **Основная литература**

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **Дополнительная литература**

1. Королева, О. В. Брендинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / О. В. Королева, Е. С. Милинчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15348-4. — Текст : электронный // Образовательная

- платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544706> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
  3. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2** **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Модель трехуровневого исполнения.
2. Многоуровневые модели товара.
3. Моделирование мультиатрибутивного товара.
4. Основные идеи латерального маркетинга. Порядок разработки латеральных продуктов.
5. Основные идеи эмпирического маркетинга и порядок разработки эмпирического продукта.
6. Создание потребительской ценности путем моделирования виртуального рынка.
7. Блочные модели исполнения коммерческих характеристик товара: 4 ?P?, 7 ?P?, 4 ?A?, 4 ?C?, 4 ?i?.

### **Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 2:**

1. Классификационные критерии и типология товаров на рынке ?в2в?.
2. Классификационные критерии и типология товаров на рынке ?b2c?.
3. Классификационные критерии и типология услуг.
4. Классификация взаимосвязей товаров в ассортименте.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

### **Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).

## Дополнительная литература

1. Исаченко, Т. Е. Рекреационное природопользование : учебник для вузов / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11383-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542221> (дата обращения: 11.02.2024).
2. Королева, О. В. Брендинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / О. В. Королева, Е. С. Милинчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15348-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544706> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 09.02.2024).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Цели и стратегии маркетинга на разных фазах ЖЦТ.
2. Ограничения модели ЖЦТ.
3. Понятие и цели позиционирования товаров на рынке.
4. Подходы и порядок разработки стратегии позиционирования.
5. Конкурентное репозиционирование. Схемы разрушения ?торгового дрессинга?.
6. Разработка сообщения о позиционировании.
7. Понятие, цели построения и виды карт восприятия.
8. Построение карты восприятия и ее интерпретация (оценка позиционирования торговых марок по картам восприятия).
9. Понятие, функции и причины распространения марочных товаров..

#### Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 3:

1. Марочные стратегии производителя.
2. Понятие элиминация товаров и причины ее осуществления.
3. Матрица соответствия стратегическим целям Мак Кинзи. Модифицированная матрица Мак Кинзи / GE.
4. Матрица БКГ. Модифицированная матрица БКГ.
5. Анализ прибыльности продуктового портфеля.
6. Анализ стабильности продуктового портфеля.
7. Анализ сезонности продаж.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

#### Основная литература

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).

### Дополнительная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Исаченко, Т. Е. Рекреационное природопользование : учебник для вузов / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11383-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542221> (дата обращения: 11.02.2024).
3. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Королева, О. В. Брендинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / О. В. Королева, Е. С. Милинчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15348-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544706> (дата обращения: 09.02.2024).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 4 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4

1. Маркетинговые подходы к понятию новый товар.
2. Классификация новых товаров.
3. Этапы процесса разработки нового товара.
4. Методы генерирования и отбора идей нового товара.
5. Риски при разработке новых продуктов и стратегии их снижения.
6. Вариация и дифференциация товара как способ его модификации.

### Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 4:

1. Классификация марок товаров.
2. Основные компоненты марки товара.
3. Понятие бренда. Основные параметры архитектуры бренда.
4. Аудит бренда. Стоимость бренда.
5. Границы контроля производителя за маркетингом марочных продуктов.
6. Решения об идентификации марок.

**Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

### **Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Дополнительная литература**

1. Исаченко, Т. Е. Рекреационное природопользование : учебник для вузов / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11383-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542221> (дата обращения: 11.02.2024).
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание реферата (эссе).***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных

мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен, которые проводится в устной форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить

обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенции	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	ПК-3	компьютерное тестирование	<p>1. Модель, представляющая товар в системе бизнес-планирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. модель виртуального рынка;</li> <li>б. модель эмпирического маркетинга;</li> <li>в. модель латерального маркетинга;</li> <li>г. модель многоуровневого товара;</li> </ul> <p>2. Модель, представляющая товар как новинку созданную на базе существующего товара и планирования ресурсов, способную удовлетворить новые потребности покупателей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. модель материального маркетинга;</li> <li>б. модель эмпирического маркетинга;</li> <li>в. модель латерального маркетинга;</li> <li>г. модель виртуального рынка;</li> <li>д. модель многоуровневого товара;</li> </ul> <p>3. Дифференциация товара означает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. пополнение модельного ряда существующего товара;</li> <li>б. изменение товара при условии, что прежний товар снимается с производства;</li> <li>в. производство нового товара;</li> <li>г. повышение качества товара появление дополнительных гарантий и услуг;</li> </ul> <p>4. Глубиной товарного ассортимента называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. варианты предложения каждого товара;</li> <li>б. общая численность производимых фирмой товаров;</li> <li>в. количество производимых фирмой товарных групп;</li> </ul>

				г. количество товаров, способных удовлетворить одну и ту же потребность;
2.	Раздел 2. Исследования. Работа с данными	ПК-3	компьютерное тестирование	<p>1. Наиболее важные критерии при выборе ассортимента товаров при планировании деятельности и формировании материальных запасов:</p> <p>а. оборачиваемость запасов и валовая маржа;</p> <p>б. реклама соответствующих товаров и предоставляемые скидки;</p> <p>в. тип покупательского поведения;</p> <p>г. объемы поставок и упаковка;</p> <p>2. Широтой товарного ассортимента при бизнес-планировании называется:</p> <p>а. количество производимых товарных групп;</p> <p>б. общая численность производимых фирмой товарных единиц;</p> <p>в. варианты предложения каждого товара;</p> <p>г. степень близости между производимыми товарными группами (ассортиментными позициями);</p> <p>3. Максимальная цена товара определяется:</p> <p>а. покупательским спросом;</p> <p>б. уровнем прямых издержек на производство товара;</p> <p>в. уровнем совокупных издержек фирмы;</p> <p>г. условиями конкуренции на рынке;</p> <p>4. Описание жизненного цикла товара в бизнес-плане:</p> <p>а. период времени от первоначального появления продукта на рынке до прекращения его реализации на данном</p> <p>б. рынке;</p> <p>в. период времени от начала разработки продукта до снятия его с производства;</p> <p>г. период времени от начала разработки продукта до прекращения его реализации;</p> <p>д. период времени от момента приобретения продукта потребителем до его утилизации;</p>
	Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования	ПК-4	компьютерное тестирование	<p>1. Использование базы данных турагентств, туроператоров, экскурсионных бюро, гостиниц и иных организаций для получения информации в целях дифференциации товара- это:</p> <p>а. пополнение модельного ряда товара;</p> <p>б. замена устаревшей модели товара более современной;</p> <p>в. производство нового товара;</p> <p>г. повышение качества товара, появление дополнительных гарантий и услуг;</p>

	<p>НОВОГО сервисного опыта</p>			<p>2. Коммуникационные договора внутри канала сбыта о привилегиях относится к _____ системе планирования деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. договорной;</li> <li>б. традиционной;</li> <li>в. корпоративной;</li> <li>г. управляемой;</li> </ul> <p>3. Сбор информации в ходе использования внутренних и внешних профессиональных коммуникаций при репозиционировании товара означает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. изменение представлений покупателей о товаре;</li> <li>б. замена устаревшей модели обновленной;</li> <li>в. повышение качества;</li> <li>г. анализ потребительского спроса</li> </ul> <p>4. Кастомизация товара при использовании программных продуктов при анализе коммуникаций на рынка означает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. подгонка стандартного товара под индивидуальные запросы покупателей;</li> <li>б. повышение качества товара;</li> <li>в. выявление проблемных товаров;</li> <li>г. модернизация товара</li> </ul>
	<p>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</p>	<p>ПК-3</p>	<p>компьютерн ое тестировани е</p>	<p>1. Компании могут дифференцировать свои товары в ходе планирования деятельности по таким характеристикам, как :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. функциональность;</li> <li>б. консультации;</li> <li>в. компетентность;</li> <li>г. доставка;</li> </ul> <p>2. Схема потребительских предпочтений отображает?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. результаты сравнения воспринимаемых потребителем свойств товара;</li> <li>б. результаты позиционирования товара;</li> <li>в. результаты сравнения основных свойств товара;</li> <li>г. мнение потребителей об идеальном сочетании свойств;</li> </ul>

				<p>3. Основу для планирования продукта составляют факторы?:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а. восприятие продуктов потребителями;</li><li>б. покупательского поведения потребителей;</li><li>в. поведения потребителей после покупки;</li><li>г. намерения потребителей совершить покупку;</li></ul> <p>4. Продлению жизненного цикла товара способствует:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а. разработка новых сфер применения и модификация товара;</li><li>б. выявление новых групп сбыта и повышение адресности продукции;</li><li>в. грамотное планирование потребности в ресурсах;</li><li>г. ограничение ассортимента наиболее популярными модификациями товара;</li></ul>
--	--	--	--	---

**4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ПК-3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Товар как экономическая и маркетинговая категория.</li> <li>2. Маркетинговая классификация товаров и ее цели.</li> <li>3.Классификация товаров отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li> <li>5. Классификация услуг отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li> <li>6. Классификация взаимосвязей товаров и услуг при планировании потребности отдельных подразделений в финансовых материальных и человеческих ресурсах</li> <li>7. Понятие коммерческих и некоммерческих характеристик товара.</li> <li>8. Многоуровневая модель исполнения характеристик товара..</li> <li>9. Мультиатрибутивная модель исполнения характеристик товара.</li> <li>10. Латеральная модель исполнения характеристик товара.</li> <li>11. Эмпирическая модель исполнения характеристик товара.</li> <li>12. Блочные модели исполнения товара.</li> <li>13. Понятие и критерии классификации новых товаров отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li> <li>14. Алгоритм разработки новых товаров отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li> <li>15. Коммерциализация новых товаров при разработке бизнес-планов предприятий отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li> </ol>
ПК-4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Модификация существующих товаров предприятий отрасли туризма и гостеприимства при бизнес-планировании</li> <li>2. Оценка критериев конкурентоспособности товаров.</li> <li>3. Использование коммуникационных каналов при планировании применения аналитических методов оценки конкурентоспособности товаров в бизнес-планировании</li> <li>4. Использование коммуникационных каналов при планировании применения графических методов оценки конкурентоспособности товаров в бизнес-планировании</li> <li>5. Использование коммуникационных каналов при планировании применения матричных методов оценки конкурентоспособности товаров.</li> <li>6. Понятие и виды ЖЦТ.</li> <li>7. Модель ЖЦТ .Стратегические следствия и ограничения модели.</li> <li>8. Понятие и порядок разработки стратегии позиционирования товаров на рынке в ходе бизнес-планирования</li> <li>9. Построение карты восприятия и оценка позиции торговых марок по картам восприятия.</li> <li>10. Понятие и основные компоненты торговой марки. Параметры архитектуры марки товара.</li> <li>11. Маркетинговые решения, принимаемые по итогам переговоров с</li> </ol>

	<p>турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями</p> <p>12. Понятие и принципы формирования ассортимента товаров.</p> <p>13. Оперативное управление ассортиментом товаров.</p> <p>14. Маркетинговые стратегии относительно ассортимента товаров.</p> <p>15. Маркетинговые стратегии относительно торгового ассортимента товаров.</p> <p>16. Диверсификация товаров (конгломерантные стратегии управления ассортиментом товаров).</p> <p>17. Методы анализа продуктового портфеля компании.</p>
--	--

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
4. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 09.02.2024).

#### **Дополнительная литература**

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Исаченко, Т. Е. Рекреационное природопользование : учебник для вузов / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11383-9. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542221> (дата обращения: 11.02.2024).

3. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 09.02.2024).

4. Королева, О. В. Брендинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / О. В. Королева, Е. С. Милинчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15348-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544706> (дата обращения: 09.02.2024).

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;

- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

#### 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

#### 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

#### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные

компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### **5.6. Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		
3.	*		
4.	*		



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшая школа индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ И СЕРВИСОМ В ИНДУСТРИИ  
ВПЕЧАТЛЕНИЙ (МОДУЛЯ)**

**Направление подготовки**  
*43.03.02 «Туризм»*

**Направленность**  
*«Экономика впечатлений: организация туристской деятельности»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА  
БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	6
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	6
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	6
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	8
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	8
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	10
2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....	19
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	26
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	26
3.2. Задания для самостоятельной работы .....	31
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	49
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	51
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	51
4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	51
4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	51
4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	52
4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	54
4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	63
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	65
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	65
5.1.1. Основная литература .....	65

<b>5.1.2. Дополнительная литература.....</b>	<b>65</b>
<b>5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....</b>	<b>66</b>
<b>5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....</b>	<b>66</b>
<b>5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....</b>	<b>67</b>
<b>5.4.1. Средства информационных технологий.....</b>	<b>67</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>67</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....</b>	<b>68</b>
<b>5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>68</b>
<b>5.6. Образовательные технологии.....</b>	<b>68</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>69</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление клиентским опытом и сервисом в индустрии впечатлений (модуля)» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № 516, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление клиентским опытом и сервисом в индустрии впечатлений (модуля)» разработана рабочей группой в составе: канд.геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., старшим преподавателем Василенко Т.А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление клиентским опытом и сервисом в индустрии впечатлений» обсуждена и утверждена на заседании кафедры на заседании кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в сфере качества процессов оказания услуг туристской фирмы, гостиничного предприятия и предприятия общественного питания в рыночных условиях и практических навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских, гостиничных услуг, услуг предприятия общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон туристской, гостиничной сферы и сферы общественного питания;
2. Уметь обеспечить требуемое качество процессов оказания туристских, гостиничных услуг и услуг общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами;
3. Приобретение навыков обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотношенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3, ОПК-7 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон  ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<i>Знать:</i> объекты стандартизации и сертификации в туристской индустрии; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в туристской индустрии; требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты.  <i>Уметь:</i> определять, анализировать и

			оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
<b>Безопасность жизнедеятельности</b>	<b>ОПК-7</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>ОПК-7.1</b> Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг <b>ОПК-7.2</b> Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	<b>Знать:</b> основные риски в туризме, основные направления деятельности туристских предприятий по обеспечению безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.  <b>Уметь:</b> анализировать условия и факторы, влияющие на обеспечение безопасности потребителей туристских услуг, использовать полученные знания по обеспечению безопасности обслуживания потребителей.

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц.

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	5
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	110	54	56
Лекционные занятия	36	18	18
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	72	36	36
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	79	45	34
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	27	9	18
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	5
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	74	36	38
Лекционные занятия	24	12	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	48	24	24
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	115	63	52
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	27	9	18
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	26	4	8	4	10
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2				2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	177	32	60	32	53
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	13		4		9
Форма промежуточной аттестации			зачет		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

#### Заочная форма обучения с ДОТ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3			
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	26	4	8	4	10
Лекционные занятия	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8		8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2				2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	177	32	60	32	53
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	13		4		9
Форма промежуточной аттестации			зачет		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Модуль 1 (Семестр 4)</b>								
<b>Раздел 1.</b> Теоретические основы сервисной деятельности	33	15	18	6		12		
Тема 1.1. <i>Понятие и сущность услуги</i>	16	7	9	3		6		
Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса	17	8	9	3		6		
<b>Раздел 2.</b> Классификация потребителей услуг	33	15	18	6		12		
Тема 2.1. Потребитель. Виды и типы потребителей услуг	16	7	9	3		6		
Тема 2.2. Предложение услуг различным клиентам	17	8	9	3		6		
<b>Раздел 3.</b> Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	33	15	18	6		12		
Тема 3.1. Анализ поведения клиента. Анализ поведения гостя	16	7	9	3		6		
Тема 3.2. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного	17	8	9	3		6		

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
питания								
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет</b>							
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		
<b>Модуль 2 (Семестр 5)</b>								
<b>Раздел 4.</b> Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	29	11	18	6		12		
Тема 4.1. Теория потребительского поведения	14	5	9	3		6		
Тема 4.2. Мотивирование потребителя к принятию решения	15	6	9	3		6		
<b>Раздел 5.</b> Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	29	11	18	6		12		
Тема 5.1. Понятие и виды программ лояльности	14	5	9	3		6		
Тема 5.2. Анализ уровня лояльности клиентов	15	6	9	3		6		
<b>Раздел 6.</b> Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	30	12	18	6		12		
Тема 6.1. Виды мероприятий по привлечению клиентов в средство размещения	15	6	9	3		6		
Тема 6.2. Основные этапы программы	15	6	9	3		6		

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подзащиты</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подзащиты</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подзащиты</i>		
привлечения клиентов в средство размещения, предприятие питания, туристскую фирму								
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Экзамен							
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		<b>2</b>
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>216</b>	<b>79</b>	<b>110</b>	<b>36</b>		<b>72</b>		<b>2</b>

**Очно-заочной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подзащиты</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подзащиты</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подзащиты</i>		
<b>Модуль 1 (Семестр 4)</b>								
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	33	21	12	4		8		
Тема 1.1. <i>Понятие и сущность услуги</i>	16	10	6	2		4		

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса	17	11	6	2		4		
<b>Раздел 2.</b> Классификация потребителей услуг	33	21	12	4		8		
Тема 2.1. Потребитель. Виды и типы потребителей услуг	16	10	6	2		4		
Тема 2.2. Предложение услуг различным клиентам	17	11	6	2		4		
<b>Раздел 3.</b> Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	33	21	12	4		8		
Тема 3.1. Анализ поведения клиента. Анализ поведения гостя	16	10	6	2		4		
Тема 3.2. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	17	11	6	2		4		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>зачет</b>							
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>12</b>		<b>24</b>		
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>								
<b>Раздел 4.</b> Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	<b>29</b>	<b>17</b>	12	4		8		
Тема 4.1. Теория потребительского поведения	14	8	6	2		4		
Тема 4.2. Мотивирование потребителя к принятию решения	15	9	6	2		4		
<b>Раздел 5.</b> Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	<b>29</b>	<b>17</b>	12	4		8		
Тема 5.1. Понятие и виды программ	14	8	6	2		4		

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
лояльности								
Тема 5.2. Анализ уровня лояльности клиентов	15	9	6	2		4		
<b>Раздел 6.</b> Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	30	18	12	4		8		
Тема 6.1. Виды мероприятий по привлечению клиентов в средство размещения	15	9	6	2		4		
Тема 6.2. Основные этапы программы привлечения клиентов в средство размещения, предприятие питания, туристскую фирму	15	9	6	2		4		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Экзамен</b>							
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>12</b>		<b>24</b>		<b>2</b>
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>216</b>	<b>115</b>	<b>74</b>	<b>24</b>		<b>48</b>		<b>2</b>

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов
--------------	--

	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Модуль 1 (курс 3 Сессия 1-2)</b>								
<b>Раздел 1.</b> Теоретические основы сервисной деятельности	34	30	4	2		2		
Тема 1.1. <i>Понятие и сущность услуги</i>	17	15	2	1		1		
Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса	17	15	2	1		1		
<b>Раздел 2.</b> Классификация потребителей услуг	34	30	4	2		2		
Тема 2.1. Потребитель. Виды и типы потребителей услуг	17	15	2	1		1		
Тема 2.2. Предложение услуг различным клиентам	17	15	2	1		1		
<b>Раздел 3.</b> Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	36	32	4			4		
Тема 3.1. Анализ поведения клиента. Анализ поведения гостя	18	16	2			2		
Тема 3.2. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	18	16	2			2		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет</b>							
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		
<b>Модуль 1 (курс 3 Сессия 3-4)</b>								
<b>Раздел 4.</b> Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	<b>32</b>	<b>28</b>	4	2		2		
Тема 4.1. Теория потребительского поведения	<b>16</b>	<b>14</b>	2	1		1		
Тема 4.2. Мотивирование потребителя к принятию решения	<b>16</b>	<b>14</b>	2	1		1		
<b>Раздел 5.</b> Формирование лояльности клиента	<b>32</b>	<b>28</b>	4	2		2		

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов								
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания									
Тема 5.1. Понятие и виды программ лояльности	16	14	2	1		1			
Тема 5.2. Анализ уровня лояльности клиентов	16	14	2	1		1			
<b>Раздел 6.</b> Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	33	29	4			4			
Тема 6.1. Виды мероприятий по привлечению клиентов в средство размещения	16	14	2			2			
Тема 6.2. Основные этапы программы привлечения клиентов в средство размещения, предприятие питания, туристскую фирму	17	15	2			2			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен								
<b>Общий объем, часов</b>	108	85	14	4		8		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	216	177	26	8		16		2	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов			
	Всего	Самостоятельная	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	

				<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b> <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	<b>Практические занятия</b> <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	<b>Консультации</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Модуль 1 (курс 3 Сессия 1-2)</b>									
<b>Раздел 1.</b> Теоретические основы сервисной деятельности	34	30	4	2		2			
Тема 1.1. <i>Понятие и сущность услуги</i>	17	15	2	1		1			
Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса	17	15	2	1		1			
<b>Раздел 2.</b> Классификация потребителей услуг	34	30	4	2		2			
Тема 2.1. Потребитель. Виды и типы потребителей услуг	17	15	2	1		1			
Тема 2.2. Предложение услуг различным клиентам	17	15	2	1		1			
<b>Раздел 3.</b> Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	36	32	4			4			
Тема 3.1. Анализ поведения клиента. Анализ поведения гостя	18	16	2			2			
Тема 3.2. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	18	16	2			2			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			
<b>Модуль 1 (курс 3 Сессия 3-4)</b>									
<b>Раздел 4.</b> Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	<b>32</b>	<b>28</b>	4	2		2			
Тема 4.1. Теория потребительского поведения	<b>16</b>	<b>14</b>	2	1		1			
Тема 4.2. Мотивирование потребителя к принятию решения	<b>16</b>	<b>14</b>	2	1		1			
<b>Раздел 5.</b> Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	<b>32</b>	<b>28</b>	4	2		2			
Тема 5.1. Понятие и виды программ	<b>16</b>	<b>14</b>	2	1		1			

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов							
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками					
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме индивидуальной подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
лояльности								
Тема 5.2. Анализ уровня лояльности клиентов	16	14	2	1		1		
<b>Раздел 6.</b> Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	33	29	4			4		
Тема 6.1. Виды мероприятий по привлечению клиентов в средство размещения	16	14	2			2		
Тема 6.2. Основные этапы программы привлечения клиентов в средство размещения, предприятие питания, туристскую фирму	17	15	2			2		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен							
<b>Общий объем, часов</b>	108	85	14	4		8	2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	216	177	26	8		16	2	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, функциях и закономерностях сервисной деятельности и практических навыков предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** сервисная деятельность; услуга; потребитель услуги; клиент; гость; обслуживание; удовлетворенность потребителей; индекс удовлетворенности потребителей; качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса.

**Тема 1. Понятие и сущность услуги**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний об услугах в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания и практических навыков сервисной деятельности.

**Тема 2.** Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса

**Цель:** в получении обучающимися знаний о качестве услуг и понятии удовлетворенность потребителя

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Форма практического задания: дискуссия (написание эссе и подготовка к участию в круглом столе по темам):**

- 1) Кастомизация услуги в туристском и гостиничном бизнесе, в общественном питании и иных сферах сервиса
- 2) Влияние новых технологий на традиционные формы обслуживания в сфере сервиса
- 3) Особенности оказания услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании и их влияние на въездной туризм в России

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

1. Тщательная оценка возможных вариантов свидетельствует о следующем типе принятия решения:

Выберите один правильный ответ

- обыденное решение в рамках повторного приобретения
- расширенное решение проблемы в рамках первичной покупки
- импульсная покупка как один из вариантов ограниченного решения
- поиск разнообразия как вариант смены торговой марки
- ограниченное решение проблемы в рамках первичной покупки

2. Какие факторы определяют типологию процессов принятия решения потребителем:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- уровень образования
- время принятия решения
- убеждения потребителя
- сложность проблемы
- степень научной достоверности

3. Преобладание эмоциональной составляющей в процессе приобретения свидетельствует о следующем типе принятия решения:

Выберите один правильный ответ

- поиск разнообразия как вариант смены торговой марки
- ограниченное решение проблемы в рамках первичной покупки
- расширенное решение проблемы в рамках первичной покупки
- импульсная покупка как один из вариантов ограниченного решения
- обыденное решение в рамках повторного приобретения

1. Основная задача компании на этапе оценки вариантов потребителем:

Выберите один правильный ответ

- активное воздействие на процесс формирования потребности
- предоставление наиболее полной информации
- разработка дифференцированного рыночного предложения
- анализ степени удовлетворенности потребителя
- наращивание объемов производства

2. Основная задача компании на этапе оценки реакции:

Выберите один правильный ответ

- анализ степени удовлетворенности потребителя
- наращивание объемов производства
- разработка дифференцированного рыночного предложения

активное воздействие на процесс формирования потребности  
предоставление наиболее полной информации

3. Основная задача компании на этапе осознания проблемы потребителем:

Выберите один правильный ответ

- разработка дифференцированного рыночного предложения
- активное воздействие на процесс формирования потребности
- наращивание объемов производства
- анализ степени удовлетворенности потребителя

## РАЗДЕЛ 2. КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

**Цель:** в получении обучающимися знаний о потребителях услуг в туризме, гостеприимстве и общественном питании

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Потребитель. Виды потребителей. Типы потребителей услуг. Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.

**Тема 1. Потребитель. Виды и типы потребителей услуг.**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний об основных видах и типах потребителей услуг и практических навыков взаимодействия с потребителями услуг в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.

**Тема 2. Предложение услуг различным клиентам**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических и практических знаний и умений об основных способах общения с разными типами клиентов

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2** –Составить 5-8 пунктов ответа на вопрос: Кто для нас Гость? Кто для нас клиент?

**Форма практического задания: Практическое задание**

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:**

**форма рубежного контроля** – Компьютерное тестирование

1. Побудительные факторы маркетинга:

Авторство вопроса: Бражников Максим Алексеевич

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- обеспечение удобства приобретения продукции и услуг
- разработка процесса принятия решения о покупке
- разработка товара и комплекса сопровождающих услуг
- научно-техническое развитие

2. Условия, которые затормозят процесс восприятия нового вида продукции:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- снижение цен
- делимость процесса ознакомления
- низкая степень научной достоверности
- сложность продукции

3. Условия, которые обеспечат ускорение процесса восприятия нового вида продукции:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- снижение цен
- одобрение со стороны общества
- сложность продукции
- повышение риска

1. Анализ потребления как инструмент повышения эффективности обслуживания призван ответить на вопросы:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- как люди используют товары
- как люди осуществляют покупки
- почему люди используют товары

- почему люди осуществляют покупки
2. «Черный ящик» сознания потребителя:  
Выберите все правильные ответы (один или несколько)
- выбор объекта удовлетворения
  - процесс принятия решений
  - мотивы потребителя
  - выбор места приобретения
3. Ответная реакция потребителя включает в себя выбор:  
Выберите все правильные ответы (один или несколько)
- времени покупки
  - способа продвижения продукции
  - места приобретения
  - конкретного товара
  - экономических условий

### РАЗДЕЛ 3. ОБЩЕНИЕ И ВОСПРИЯТИЕ. АНАЛИЗ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА

**Цель:** формирование у слушателя знаний и умений в области эффективного общения и чтения языка тела клиента для качественного обслуживания.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** мимика; жесты; язык тела; эмпатия; правила общения с гостями и клиентами; внешний вид; требования к персоналу; корпоративная этика; эффективное общение с потребителями услуг

#### **Тема 1. Анализ поведения клиента. Анализ поведения гостя**

**Цель:** в получении обучающимися знаний о мимике, жестах, языке тела, а также понятие эмпатии; зрительный контакт

#### **Тема 2. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических и практических знаний об основных требованиях, включая требования к внешнему виду, туристского, гостиничного или предприятия общественного питания

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3 – Деловая игра.**

1. Обыграть зрительный контакт с гостем
2. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику клиента
3. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него

**Форма практического задания: моделирование практических ситуаций**

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

1. Что определяет уровень рыночного спроса с точки зрения ценообразования?

Выберите один правильный ответ

- безубыточность производства
  - максимальная доля прибыли предприятия
  - конкурентный паритет
  - верхняя граница устанавливаемой цены на изделие
  - нижняя граница устанавливаемой цены на изделие
2. Сервис как ключевой стимул потребления продукции и инструмент укрепления образа компании — основа принципа:  
Выберите один правильный ответ
- удобства сервиса
  - информационной отдачи
  - соответствия производства сервису
  - взвешенной ценовой политики
  - эластичности сервиса
  - обязательности предложения
3. Полная оплата потребления услуг после окончательного результата:  
Выберите один правильный ответ
- метод высоких цен

метод компенсации  
метод гарантируемого результата  
метод отвлекающего маневра  
метод стимулирования

1. Повышение роли и значения сервисного обслуживания обусловлено такими факторами, как:  
Выберите все правильные ответы (один или несколько)

развитие средств коммуникаций  
обострение политической обстановки в мире  
увеличение объема производства изделий  
рост конструктивной сложности отдельных видов продукции

2. Задача формирования портфеля предоставляемых услуг — один из основных элементов в специфике:

Выберите один правильный ответ

процесса производства и предоставления услуг как особого вида деятельности  
формализации персонификация услуг — максимально возможный учет индивидуальных потребностей, интересов и желаний отдельного клиента  
формализации материальность услуг — производство услуг предваряет процесс удовлетворения материальных потребностей

3. Что определяет уровень издержек производства и обращения с точки зрения ценообразования?

Выберите один правильный ответ

нижняя граница устанавливаемой цены на изделие  
минимальная доля прибыли предприятия  
конкурентный паритет  
верхняя граница устанавливаемой цены на изделие  
безубыточность производства

#### **РАЗДЕЛ 4. МОДЕЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ И СЕГМЕНТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*Цель: сформировать у обучающихся систему знаний о моделях потребительского поведения.*

*Перечень изучаемых элементов содержания:* понятие сегмента потребителя; мотивирование потребителя к принятию решения; коммуникации с различными типами потребителей; правила делового общения; теория потребительского поведения; сложное потребительское поведение; неуверенное потребительское поведение; привычное потребительское поведение; поисковое потребительское поведение.

Тема 1. Теория потребительского поведения.

*Цель:* в получении обучающимися теоретических знаний об основных типах поведения потребителей и практических навыков в умении определять этот тип.

**Тема 2. Мотивирование потребителя к принятию решения**

*Цель:* в получении обучающимися теоретических знаний об основных методах мотивирования потребителей к принятию решений

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Форма практического задания: дискуссия (круглый стол)**

- 1) Факторы, влияющие на принятие решения
- 2) К какому типу потребителя вы относитесь
- 3) Как эмоциональность и открытость влияют на потребительское поведение
- 4) Что может заставить вас принять решение в случае неуверенности в его правильности

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

1. Гарантийный сервис сложной и высокотехнологичной техники включает в себя элементы:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)  
настройка изделия в соответствии с запросами потребителя  
согласование графика технического обслуживания  
разработка условий оплаты и сроков выполнения работ  
периодический профилактический осмотр  
организация мест парковки транспорта

2. Выбор поставщика технологического оборудования предопределен следующими факторами:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

обучение персонала  
простота услуги  
широта функций технического обслуживания  
возможность прогрессивной интеграции  
номенклатура выпуска

3. Сервис в послегарантийный период включает в себя:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

апробирование техники в ограниченных масштабах  
организация курсов обучения, направленных на повышение эффективности использования техники

обмен изделия  
выполнение полного спектра ремонтных работ  
своевременность поставок запасных частей  
разработка процедуры наблюдения изделия в процессе его непосредственной эксплуатации

1. Этап предпродажного сервиса, в рамках которого производится упаковка и маркировка товаров, их сортировка, отмечается прохождением предпродажного контроля:

Выберите один правильный ответ

проверка изделия  
консервация  
демонстрация работоспособности изделия  
распаковка и проверка перед продажей  
комплектование технической документацией

2. Установите последовательность этапов предпродажного сервиса.

Расставьте в правильном порядке

демонстрация возможностей и работоспособности изделия  
комплектование необходимой технической документацией  
передача потребителю  
проверка изделия  
распаковка и проверка перед продажей  
консервация

3. В системе организации послепродажного сервиса следует выделить:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

постгарантийный сервис  
гарантийный сервис  
смешанное обслуживание

торговое обслуживание

## **РАЗДЕЛ 5. ФОРМИРОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА, ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний об основных программах лояльности предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** лояльность; понятие и виды программ лояльности; этапы создания программы лояльности; способы и критерии оценки лояльности клиентов.

### **Тема 1. Понятие и виды программ лояльности.**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний об основных программах лояльности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

### **Тема 2. Анализ уровня лояльности клиентов**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний о лояльности клиентов и практических навыков в управлении предприятиями в сфере сервиса.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

### **Форма практического задания: кейс-задание**

1. Сформировать критерии оценки лояльности клиентов
2. Провести анализ существующей программы лояльности и указать ее особенности

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

1. Установите последовательность этапов зарождения сервиса.

Расставьте в правильном порядке

- организация массовых зрелищ
- развитие торговых услуг и финансового обращения
- семейные услуги
- удовлетворение общественных потребностей
- самообслуживание и взаимопомощь
- потребность в путешествиях

2. Установите последовательность развития потребностей.

Расставьте в правильном порядке

- высвобождение значительной доли свободного времени в рамках ряда общественных групп
- научно-технический прогресс способствует развитию средств коммуникации
- обращение предпринимателей к массовой аудитории с помощью средств массовой информации
- формирование паттернов потребительского поведения под воздействием рода рекламных обращений
- зарождение новых социальных потребностей и увеличение объема потребительского рынка;
- расширение масштабов рынка на основе разработки новых способов удовлетворения потребностей
- возникновение новых форм и способов удовлетворения однотипных потребностей
- процесс расширения потребностей обеспечивает дифференциацию потребительских групп
- развитие крупномасштабного сегмента в сфере организации сервисной деятельности

3. Проектирование системы логистики, обеспечивающей сбалансированность процесса производства и потребления услуг — основа принципа:

Выберите один правильный ответ

- удобства сервиса
- обязательности предложения
- информационной отдачи
- соответствия производства сервису
- взвешенной ценовой политики

1. Приобретение специальной литературы относится к потребностям:

Выберите один правильный ответ

- эпизодического характера
- периодического характера
- постоянного характера
- всем перечисленным

2. К основным мотивам потребителя относятся:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- общение

выгода  
содействие  
самоутверждение  
удобство  
самосохранение  
познание

3. Установите иерархическую последовательность уровней в теории содержания потребностей А. Маслоу.

Расставьте в правильном порядке

потребности в безопасности и самосохранении  
потребности в общении и любви  
потребности в самореализации  
потребности в самоутверждении и признании

физиологические потребности

## **РАЗДЕЛ 6. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ В СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ, ПРЕДПРИЯТИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, ТУРОПЕРАТОРСКУЮ ИЛИ ТУРАГЕНТСКУЮ ФИРМУ**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний об основных маркетинговых инструментах привлечения клиентов предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии, а также на предприятия общественного питания.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** основные маркетинговые инструменты; продвижение услуг; эффективность продвижения

**Тема 1.** Виды мероприятий по привлечению клиентов в средство размещения.

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний об основах маркетинга; маркетинговых стратегиях; основных маркетинговых инструментах привлечения клиентов и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

**Тема 2.** Основные этапы программы привлечения клиентов в средство размещения, предприятие питания, туристскую фирму

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний об основных этапах разработки программ привлечения клиентов и гостей, а также практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Форма практического задания:** кейс-задание

**Предложить 5-8 мероприятий по привлечению гостя в отель, предприятие общественного питания, иное сервисное предприятие**

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

1. Этап жизненного цикла семьи, который характеризуется высокой интенсивностью покупок (приоритет — товары длительного пользования и путешествия):

Введите ответ в виде текста (регистр не учитывается)

2. В составе рынка организаций выделяют следующие ключевые сегменты:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

рынок государственных закупок  
рынок товаров промышленного назначения  
рынок первичных товаров  
рынок перепродаж

3. Какой из факторов, определяющих поведение организации, относится к межличностным отношениям, а не к особенностям личности?

Авторство вопроса: Бражников Максим Алексеевич

Выберите один правильный ответ

служебное положение

тип личности  
уровень доходов  
статус

1. Группа факторов, обуславливающих выбор определенного покупателя в отношении конкретного способа и объекта удовлетворения потребности:

Выберите один правильный ответ

социальные  
психологические  
личностные  
культурные

2. Переменные, определяющие черты социального класса:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

уровень образования  
семья  
финансовая обеспеченность  
ситуационные факторы  
этап жизненного цикла

3. Возможность торга (обсуждения) цены между продавцом и покупателем в процессе совершения покупки во многом обусловлена:

Выберите один правильный ответ

культурными традициями  
этапом жизненного цикла потребителя  
экономическим положением потребителя  
социальным положением потребителя и продавца

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	7	Выполнение кейс - задания
	8	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 2. Классификация потребителей услуг.	7	Выполнение кейс - задания
	8	Самостоятельное изучение материала раздела/темы

Раздел 3. Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	7	Выполнение кейс - задания
	8	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	45	
<b>Модуль 2. (семестр 5)</b>		
Раздел 4. Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	5	Выполнение кейс - задания
	6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 5. Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	5	Выполнение кейс - задания
	6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 6. Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	6	Выполнение кейс - задания
	6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	34	
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	79	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	10	Выполнение кейс - задания
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 2. Классификация потребителей услуг.	10	Выполнение кейс - задания
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 3. Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	10	Выполнение кейс - задания
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	63	
<b>Модуль 2. (семестр 5)</b>		
Раздел 4. Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	8	Выполнение кейс - задания
	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 5. Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	8	Выполнение кейс - задания
	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 6. Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	9	Выполнение кейс - задания
	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	115	
--	-----	--

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (курс 3 семестр 1-2)</b>		
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	15	Выполнение кейс - задания
	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 2. Классификация потребителей услуг.	15	Выполнение кейс - задания
	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 3. Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	16	Выполнение кейс - задания
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	92	
<b>Модуль 2. ( курс 3 семестр 3-4)</b>		
Раздел 4. Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	14	Выполнение кейс - задания
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 5. Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	14	Выполнение кейс - задания
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы

Раздел 6. Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	13	Выполнение кейс - задания
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	177	

*Заочной формы обучения с ДОТ*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (курс 3 семестр 1-2)</b>		
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	15	Выполнение кейс - задания
	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 2. Классификация потребителей услуг.	15	Выполнение кейс - задания
	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 3. Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	16	Выполнение кейс - задания
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	92	
<b>Модуль 2. ( курс 3 семестр 3-4)</b>		

Раздел 4. Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	14	Выполнение кейс - задания
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 5. Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	14	Выполнение кейс - задания
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 6. Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму	13	Выполнение кейс - задания
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	177	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Определить состав первоочередных задач по видам профессиональной деятельности (научно-исследовательская, организационно-управленческая, образовательная) в рамках дисциплины «Сервисология».
2. Что определяет предмет исследования науки сервисологии? Выделить объект изучения. Ответ подкрепить примерами.
3. Чем объяснить усиление роли сервисной деятельности на современном этапе развития экономических отношений? Какие параметры и показатели следует привести в подтверждение?
4. Дать определение услуги. В чем заключено отличие реальной услуги от идеальной услуги? Чем отличается услуга от товара? Что еще можно сказать о типах и видах услуг?
5. Перечислить основные виды сервисной деятельности. В чем заключается их различие с точки зрения организации сервисной деятельности? Привести примеры из реальной жизни.
6. Назвать функциональные особенности сферы обслуживания как института сервисной деятельности.
7. Что определяет понятие «спрос», какие параметры характеризуют его динамику? Определить роль и значение каждого параметра с позиции сервисного предприятия

##### Название кейс-заданий к Разделу 1

## Кейс «КОНКУРЕНТНАЯ БОРЬБА»

### Подготовка к выполнению задания

Каждому студенту (команде) выдает задание преподаватель, ведущий практические занятия по изучаемой дисциплине.

Получив задание, студент обязан:

- изучить методические указания;
- подготовить исходную информацию (табл. 1.3) и форму для разработки производственной программы и оценки результатов деятельности команды (табл. 1.4).

### Исходные данные

При построении производственной программы предприятия должны быть соблюдены условия, представленные в табл. 1.4.

### Содержание отчета

Основные результаты выполненной работы должны быть представлены в виде отчета, который должен содержать следующее:

- 1) краткое описание выполненной работы — вариантов формирования производственной программы по этапам (периодам);
- 2) исходные данные, соответствующие первоначальному этапу разработки программы;
- 3) результаты выполненных расчетов (табл. 1.4) по всем этапам (раундам) задания;
- 4) модель формирования производственной программы.

Таблица 1.1.

Исходный показатель		A	B	C	D	E
Себестоимость изделия, рублей	9	100	80	60	40	20
Нормативная цена, рублей	р <sub>0</sub>	150	120	90	60	30
Производственная мощность, штук	Q <sub>max</sub>	600				
Емкость рынка по изделию, штук	ε	500				
Начальный капитал, рублей	D	50 000				
Значимость продвижения	Г	2				
Значимость сопровождения	Л	3				

Таблица 1.2

Команда «название предприятия»	Раунд №.					
Оценочный показатель	A	B	C	D	E	Всего
Первоначальная сумма в банке, рублей						50 000
Объем выпуска, единиц						
Себестоимость, рублей	100	80	60	40	20	

Издержки по продвижению, рублей							
Издержки по сопровождению, рублей							
РАСХОДЫ, рублей на единицу							
РАСХОДЫ НА ПРОГРАММУ							
Объявленная цена, рублей							
Рыночная цена, рублей							
Коэффициент предпочтения							
Объем продаж, единиц							
ПРИБЫЛЬ, рублей на единицу							
ДОХОД НА ПРОГРАММУ							
ПРИБЫЛЬ НА ПРОГРАММУ							
Итого по счету в банке, рублей							

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

### Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536234> (дата обращения: 09.02.2024).

### Дополнительная литература

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-

7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 09.02.2024).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Привести состав и дать краткую характеристику основных потребностей человека.
2. Выделить основные признаки классификации потребностей с позиции организации сервисной деятельности. Что дает такая классификация в плане обслуживания потребителей?
3. Назвать основные формы мотивационного конфликта. Определить основные этапы конкурентного выбора.
4. Теория иерархии потребностей. Определить состав и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить примерами, построив игровую пирамиду потребностей.
5. Теория приобретенных потребностей. Определить состав факторов и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить примерами в разрезе каждого уровня.
6. Теория уровней потребностей. Определить состав и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить практическими примерами в разрезе каждого уровня.
7. Теория двухфакторной мотивации. Определить состав факторов и формирующих их элементов. Определить роль каждого из них в мотивации потребителя. Ответ подкрепить примерами.
8. Перечислить основные мотивы потребителя. Какие из этих мотивов приводят Вас к совершению покупки?
9. Определить состав основных этапов зарождения и развития сервисной деятельности. В чем заключены особенности развития рынка услуг в рамках российской экономики?

### **Название кейс-заданий к Разделу 2**

#### **Кейс ЗАЧЕМ ИЗУЧАТЬ ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?**

Причины изучения поведение потребителей могут быть различны. Вы — студент университета и изучаете курс сервисологии лишь потому, что это необходимо для диплома. Вы — руководитель компании, и ваше обучение связано с изучением ключевых тенденций в потребительской среде. Вы — потребитель, желающий «раскусить» действия фирм, чтобы приобретать лучшие услуги за меньшие цены.

На какие вопросы можно получить ответ в ходе изучения поведения потребителей? Список вопросов достаточно обширен, что дает возможность понять, насколько многогранна область исследований.

1. Почему Вы выбрали учебное заведение, в котором сейчас проходите обучение, и соответствующий профиль?
2. Почему Вы приобретаете одежду D&G, H&M, Columbia или какой-либо другой торговой марки в одном из сотен магазинов?
3. Как Вы ежедневно распределяете двадцать четыре часа между учебой в университете и работой, активным отдыхом и сном?
4. Как Вы обычно готовите еду — разогреваете полуфабрикаты или используете доставку

на дом? Вы отдаете предпочтение определенным брендам?

5. Если бы был выбор: сходить на спортивное мероприятие или в музей, на концерт или провести вечер за игрой, что бы Вы выбрали?

6. Когда Вы планируете приобрести собственный автомобиль? Это будет новая машина или подержанная? Какой модели?

7. Какая реклама Вам нравится, что отталкивает в рекламных обращениях? Это влияет на Ваши решения о покупках?

Вероятно, не составит особого труда ответить на эти вопросы, но объяснить причины, побуждающие отвечать по-иному, сложнее.

### ***Основные вопросы***

1. Ответить на вопросы и объяснить причины Вашего поведения.
2. Объяснить, в чем заключено отличие Вашего выбора от иных реакций потребителей.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

#### Основная литература

4. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).

5. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).

6. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536234> (дата обращения: 09.02.2024).

#### Дополнительная литература

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Сформулировать состав действий, которые определяют потребительское поведение. Дать краткую характеристику каждому из них.
2. Выделить ключевые принципы исследования поведения потребителей. Почему исследователям необходимо неукоснительно следовать соблюдению этих принципов?
3. Представить принципиальную модель исследования поведения потребителя. Определить основные задачи исследования.
4. Перечислить основные этапы восприятия (решения потребителя стать пользователем) нового товара или услуги.
5. Какими характеристиками товара определяется темп его восприятия на рынке? Ответ подкрепить практическими примерами.
6. Дать краткую характеристику основных потребительских групп по времени восприятия новинки.
7. Привести примеры методов наблюдения поведения потребителя в различных ситуациях.
8. Провести сравнительную характеристику методов анализа потребителя: почтовая анкета, телефонный опрос, личное интервью.
9. Дать определение эксперименту как методу исследования поведения и реакций потребителей.

#### **Название кейс-заданий к Разделу 3**

1. Кейс: ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ: ОЦЕНКА ПОСЕЩАЕМОСТИ СТУДЕНТАМИ АУДИТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

##### **Постановка задачи**

*Область исследования* — курс дисциплины «Сервисология» (или любая другая параллельно изучаемая наука).

*Постановка проблемы.* Студенты плохо посещают занятия, недостаточно внимательны на лекциях. Следствие — результат обучения: низкие экзаменационные оценки.

*Цель исследования* — а) изучить причины низкой посещаемости; б) проанализировать возможности исправления создавшегося положения; в) изыскать способы повышения интереса к дисциплине.

1. Составить план проведения кабинетных исследований.

Архив: расписание занятий; рабочая книжка преподавателя; экзаменационная ведомость; журнал посещаемости.

Внешние источники информации: преподаватели, ведущие занятия на этом же курсе по другим дисциплинам; консультации специалистов; опыт других вузов; педагогическая литература.

2. Сформулировать рабочую гипотезу. В качестве примера можно предложить ряд вариантов. Посещаемость зависит от ряда факторов:

- отношение лектора к учебному процессу и студентам: опыт, доступность, строгость, лояльность, равнодушие;
- отношение студента к дисциплине — полезность, интерес;
- время проведения занятий — время суток, порядковый номер пары, день недели, цикл в семестре;
- удобство места — тип аудитории, расположение корпуса, техническая обеспеченность.

Провести локальное исследование в рамках выбранного курса в разрезе нескольких дисциплин (три-четыре предмета) на основе опроса как посещающих занятия студентов, так и

отсутствующих (их мнение может иметь решающее значение!).

### **Программа исследования**

3. Разработать план сбора информации, который должен быть нацелен на сбор первичной информации.

3.1. Метод сбора информации:

- опрос студентов;
- развитие исследования — проведение эксперимента в нескольких параллельных группах.

3.2. Орудие исследования: анкета — необходимо разработать перечень вопросов.

3.3. Характерные черты выборки:

- единица выборки — студент исследуемого курса;
- объем выборки — группа;
- процедура — охватить около 80 % студентов из группы, в том числе не посещающих лекции.

3.4. Способ связи:

- личный контакт с аудиторией в рамках проведения специально выбранного занятия;
- почтовая (электронная) анкета для студентов и слушателей, которые не посещают занятия.

4. Анализ информации. Оценка факторов и показателей. Проверить наличие и степень взаимозависимости следующих связей:

- посещаемость — часы проведения занятия;
- посещаемость — интерес студента;
- посещаемость — этап семестра;
- посещаемость — отношение преподавателя.

5. Основные выводы. Основные выводы должны содержать обобщение особо значимых результатов исследования.

Рекомендации по возможности должны иметь практический характер: как повысить посещаемость на занятиях и привить интерес к дисциплине.

### ***Примерный перечень вопросов анкеты***

1. Считаете ли Вы, что перечисленные ниже факторы обуславливают Вашу внимательность и влияют на посещаемость занятий по дисциплине:

- время суток;
- день недели;
- порядковый номер пары;
- время года;
- корпус;
- тип аудитории;
- техническая оснащенность.

Оценить степень важности каждого фактора по следующей шкале: суперважно, очень важно, довольно важно, не очень важно, совсем не важно.

2. Попробуйте оценить изучаемую дисциплину со следующих позиций: интересный предмет — скучный предмет; жизненно необходимый — бесполезный; современный — традиционный.

3. Считаете ли Вы, что посещаемость влияет на оценку?

4. Каковы Ваши ценности и целевые установки в учебе (учиться на отлично, получить знания, сдать и забыть, просто сдать, как получится)?

5. Влияет ли на Ваше отношение к дисциплине то, каким образом производится оценка полученных знаний?

6. Как часто Вы пропускаете занятия?

- никогда;

- иногда по уважительной причине;
- иногда без уважительной причины;
- часто;
- никогда не посещаю.

7. Какие занятия пропускаете чаще: лекционные, практические, одинаково, затрудняюсь ответить?

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

#### Основная литература

7. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).

8. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).

9. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536234> (дата обращения: 09.02.2024).

#### Дополнительная литература

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. Какие группы факторов обуславливают формирование потребительского поведения? В чем заключается влияние каждой группы факторов?
2. Объяснить, в чем проявляется влияние культурного уровня и этнической принадлежности на поведение потребителя. Ответ подкрепить примерами.
3. Определить роль социального положения в формировании поведения потребителя. Перечислить основные переменные, характеризующие отличительные черты социального класса.
4. Какое влияние на поведение потребителя оказывает семья? Что необходимо учитывать при разработке программы сервисного обслуживания?
5. Выбрать по своему усмотрению отдельную социальную группу. Продемонстрировать влияние этой группы на формирование отличительных особенностей поведения потребителей.
6. Дать краткую характеристику ситуационным факторам, которые оказывают влияние на поведение индивида при выборе и покупке товаров и услуг.
7. Перечислить основные параметры личности, определяющие потребительское поведение. Какую роль факторы личного порядка играют при разработке программы обслуживания клиентов?
8. Дать характеристику психологическим параметрам индивида, определяющим особенности поведения покупателя. Ответ подкрепить примерами.
9. В чем заключено отличие поведения потребителей в условиях промышленной среды от потребительского рынка?
10. Установить перечень факторов, определяющих поведение организации на рынке при заключении сделки.

#### Название кейс-заданий к Разделу 4

##### Кейс СЕГМЕНТИРОВАНИЕ РЫНКА

Сегментирование рынка — деление потребителей на достаточно однородные группы по степени их реакции на определенное обращение к рынку (составляющие элементы комплекса маркетинга).

Сегментирование рынка является основным инструментом современной теории и практики маркетинга. Реализация концепции рыночной сегментации связана с выявлением наиболее общих характеристик и индивидуальных отличий определенных групп потребителей с целью удовлетворения конкретных потребностей.

Маркетинговый опыт зарубежных компаний, анализ статистических данных и социологических исследований свидетельствуют о наличии устойчивой зависимости, согласно которой лишь 20 % потребителей приобретают 80 % данного вида продукции (так называемый закон Парето или 20/80) [17, с. 12]. Следовательно, каждый производитель посредством сегментирования должен выйти именно на тех потребителей, которые и составляют искомые 20 %.

Техника проведения целевого маркетинга требует выполнения трех основных этапов:

1. Выбор основных принципов и условий проведения сегментации — поиск оптимальной структуры рынка, в наибольшей степени отвечающей возможностям компании.
2. Поиск и отбор наиболее привлекательных с точки зрения удовлетворения тех или иных потребностей потребителей — разработка стратегии охвата рынка.
3. Определение конкурентоспособного положения товаров и услуг в искомом сегменте — позиционирование продукции с точки зрения формирования четких отличий от аналогов конкурентов.

Проблема заключается в том, что рынок может быть дифференцирован по сотне (и более) различных параметров. Задача состоит в том, чтобы выбрать из бесконечного числа вариантов сегментирования наиболее эффективный.

### *Постановка задачи*

Изучив настоящие методические указания, студент должен выполнить практическую работу по сегментированию рынка:

1. Согласовать с преподавателем сферу предполагаемой деятельности (рынок, отрасль, тип и наименование предоставляемых потребителю услуг). Сформировать перечень услуг, производство которых будет осуществлять компания.
2. Обосновать выбор факторов сегментации рынка и установить границы (значения) используемых переменных (на основе анализа текущей статистической информации). Разработать модель сегментации рынка (сетка сегментации).
3. Составить профиль полученных сегментов и провести их оценку (по критериям привлекательности рынка) с целью разработки стратегии охвата рынка, используя факторы, обуславливающие выбор стратегии. Составление профиля — выявление наиболее характерных черт полученных сегментов, их описание.

Профиль сегмента может быть описан с помощью дополнительных факторов, не вошедших в основную сетку сегментации, и (или) по различным параметрам предлагаемой продукции (на основе показателей качества). На основе составленного профиля производят анализ сходства и различий полученных сегментов.

4. Осуществить оценку позиций конкурирующих видов продукции на основе карты потребительских предпочтений. Разработать стратегию позиционирования товара, представленную в форме основных элементов комплекса маркетинга.

Основной задачей реализации процесса позиционирования является разработка и продвижение на рынок товара таким образом, чтобы рыночный сегмент смог выделить конкретные привлекательные черты такого предложения.

5. Подготовить презентацию стратегии охвата рынка и позиционирования товара в виде отчета, форма которого должна быть согласована с преподавателем, ведущим курс практических занятий.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

#### Основная литература

10. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).

11. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).

12. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536234> (дата обращения: 09.02.2024).

#### Дополнительная литература

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 09.02.2024).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5**

1. В каких формах выражено содержание сервисной деятельности? Какие факторы определяют возрастающую роль сервисного обслуживания на современном этапе развития?
2. В чем заключены особенности функционирования рынка услуг? Ответ подкрепить практическими примерами.
3. Что понимается под формой обслуживания? Составить перечень основных форм в зависимости от технологии обслуживания.
4. Раскрыть содержание основных функций сервисной организации как системы. Определить состав необходимых ресурсов сервисной организации и меры по повышению эффективности их использования.
5. Сформулировать основные принципы организации сервисной деятельности. Дать краткую характеристику каждому из них.
6. Определить состав организационных форм сервиса. Представить классификацию подходов к организации сервисной деятельности.
7. Представить развернутую характеристику поиску и генерации идей как этапу процесса разработки услуг. Составить перечень основных источников новых идей и инструментов их сбора.
8. В чем заключены задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг? Какова роль пробного маркетинга в рамках рассматриваемого этапа?
9. Какие принципы перманентности инноваций необходимо учитывать на этапе организации производства?
10. В чем выражены особенности разработки механизма ценообразования на рынке услуг? Какие факторы определяют выбор метода ценообразования? Определить роль каждого из факторов.

### **Название кейс-заданий к Разделу 5**

#### **Кейс УСС — YOUR CONCEPT CAR**

##### ***Разработка товара на основе анализа потребления***

Представьте, что вам дали полное право разработать современный автомобиль [34]. И не просто автомобиль, а вашу собственную концепцию, задачей которой является удовлетворение группы потребителей, которую автомобильные компании определяют как самую

требовательную, — женщины.

Компания Volvo именно так поступила с YCC, автомобильным проектом, который разрабатывался и управлялся женской командой в расчете на потребителей-женщин. Девизом проекта концепт-кара стала фраза: «Если вы удовлетворите ожидания женщин, то вы превзойдете ожидания мужчин». В США 54 % покупателей Volvo — это женщины, и их доля продолжает расти.

#### *Удовлетворение потребности*

Исследование, проведенное компанией Volvo, показывает, что в США женщины участвуют в покупке около 65 % автомобилей и влияют на продажи около 80 % всех автомобилей. Однако на протяжении десятилетий мужчины принимали большинство решений, касающихся дизайна, разработки и производства автомобилей.

После предварительных исследований проект стартовал, и финальный продукт был представлен в марте 2004 г. Команда установила, что покупатели-женщины хотят того же, что и мужчины, — престижа и стиля. Но им нужно и нечто большее:

- разумные способы хранения вещей;
- автомобиль, в который легко садиться и из которого удобно выходить;
- хороший внешний вид;
- машина, которую можно персонализировать;
- минимальное техническое обслуживание;
- машина, которую легко парковать.

Эти потребности можно удовлетворить различными способами, включая некоторые простые решения, которые сразу вызвали вопрос: «Почему этого никто еще не сделал раньше?». Сильная сторона YCC заключается в концентрации внимания непосредственно на потребностях потребителей. Чтобы понять, как женщины на самом деле используют свои машины, команда выяснила структуру потребления.

YCC дает понять женщинам то, что они хотят в их автомобиле. Прислушиваясь к своим целевым потребителям, команда сделала подголовник, позволяющий женщинам носить прическу «конский хвост». Для водителей, которые чаще используют заднее сиденье для перевозки продуктов, спортивных сумок и ноутбуков, а не для перевозки пассажиров, задние сиденья YCC сделаны как сиденья в кинотеатрах, оставаясь поднятыми, пока они не понадобятся для пассажиров. Это освобождает пространство сзади для загрузки и выгрузки. Двери в форме крыльев чайки разработаны таким образом, чтобы потребителю никогда не приходилось лезть через грязную поверхность, чтобы добраться до заднего сиденья. Порог двери открывается вниз и открывает чистый интерьер.

Улучшение места для хранения вещей включило в себя смещение рычага переключения передач и ручного тормоза. Передняя панель снабжена неглубоким отделением для ключей, мобильных телефонов и т. п. с выдвигающимся задним отделением, в котором можно хранить кошелек вдали от посторонних глаз. Также там есть место для ноутбука, «cool box» и корзина для мусора.

Отделка интерьера представлена в восьми вариантах сменных обивок, включая кожу и лен, подушки сидений украшены вышивкой. Интерьер выполнен в скандинавских традициях — светлый, свободный, используемые материалы ассоциируются с привлекательными домашними интерьерами.

Система «Ergo vision», установленная у дилеров, сканирует тела водителей и формирует на основе полученных данных оптимальные положения для управления автомобилем. Эти данные в цифровом виде сохраняются в ключе автомобиля.

Когда покупатель вставляет ключ, сиденье, руль, педали, подголовник и ремни безопасности автоматически принимают заданные позиции. Также покупатель может задать дополнительные параметры, но автомобиль бдительно предупреждает потребителя, если данные создают неоптимальную зрительную ось.

Автомобиль сам может менять клиренс — «высокий» для лучшего видения дороги и

«низкий» — для спортивной езды. Автомобиль автоматически поднимается при открытой двери — это облегчает пассажирам посадку в автомобиль и выход из него.

Для улучшения видимости и безопасности экстерьер разработан с низкой передней частью и длинным задним окном, чтобы все четыре угла машины были видны водителю. Крылья находятся в зоне видимости и покрыты прочным материалом. Бампер идет по всему автомобилю. Полировка экстерьера похожа на антипригарное покрытие сковородки с легко очищаемой краской, которая отталкивает грязь. Обивку сидений и ковры также можно мыть.

Повседневная эксплуатация автомобиля не требует проникновения под капот. Бачок с жидкостью для омывания стекол находится прямо за крышкой бензобака. Оба горлышка снабжены сферическими клапанами, благодаря чему крышки становятся ненужными. У машины поднимается вся передняя часть, так что в ней нет капота, потому что доступ к двигателю может потребоваться только механикам. Когда необходимо обслуживание, автомобиль автоматически сообщает об этом в сервисный центр и даже предлагает время приема. Также автомобиль проводит самостоятельные диагностики и информирует сервисный центр о том, какие детали и материалы понадобятся, когда автомобиль приедет на станцию.

Для параллельной парковки достаточно нажать две кнопки. Первое нажатие кнопки помощи при парковке определяет, хватает ли места для парковки между двумя машинами. Если ответ положителен, второе нажатие кнопки направляет машину на свободное место, но оставляет водителю контроль над торможением и газом.

Двигатель УСС разработан так, чтобы соответствовать самым жестким стандартам выбросов при помощи Integrated Starter Generator (ISG). ISG позволяет автомобилю выключать двигатель, пока он стоит на светофорах, но при этом немедленно начинать двигаться при нажатии на педаль газа. Коробка передач может быть установлена в полностью автоматический режим, а переключаются скорости на рулевой колонке. Переключение передачи при не- выключенном сцеплении гарантирует, что переключение скорости проходит на нужных оборотах, что приводит к мягкому вождению и эффективному потреблению топлива.

Компания Volvo может никогда не начать производство УСС, но многие идеи, разработанные женским исследовательским центром, найдут применение в последующих автомобилях компании, а также в автомобилях других производителей. Компания Volvo является дочерней компанией Ford Motor Company, и упор шведских производителей автомобилей на детали и безопасность проникает в кон- цепт-кары и производственные модели всех подразделений Ford.

#### ***Основные вопросы***

1. Какие элементы внешнего и внутреннего дизайна автомобиля Volvo УСС являются наиболее ценными и значимыми для потребителей женского пола?
2. Что предпочитают в автомобиле мужчины? Как реагируют мужчины на «женские» элементы дизайна?
3. Какие еще элементы, важные при использовании потребителями автомобиля, должны учитываться в моделях будущего? Что хотелось бы реализовать в ближайшее время?
4. Используя модель процесса принятия решения потребителями, подумайте, какой маркетинг вы бы порекомендовали для Volvo УСС.
5. Если бы вы были руководителем по маркетингу в другой компании, которая занимается производством автомобилей, как бы вы отреагировали на Volvo УСС?

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

##### Основная литература

13. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).

14. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).

15. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536234> (дата обращения: 09.02.2024).

### Дополнительная литература

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 09.02.2024).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6

1. Какие этапы определяют содержание предпродажного сервиса? Определить основные задачи на каждом из этапов.
2. Что отражает стратегия смешанного обслуживания? В чем заключены стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания?
3. Определить состав основных элементов организации торгового обслуживания. Ответ проиллюстрировать практическими примерами.
4. Установить перечень ключевых вопросов планирования предпродажного обслуживания потенциальных потребителей.
5. В чем заключен состав гарантийных обязательств поставщика или производителя? Выбрать определенный вид продукции и сформулировать необходимый перечень гарантий.
6. Определить комплекс услуг, который охватывает период послегарантийного обслуживания потребителей.
7. Что включает в себя понятие фирменный сервис? Какие причины определяют возрастающую роль фирменного сервиса на современном этапе развития? В чем заключены преимущества фирменного сервиса?

8. Определить состав основных работ сервисных служб предприятия (производителя) до поступления изделия потребителю как стадии организации фирменного сервиса.
9. Установить перечень и содержание задач фирменного сервиса на этапе сервисного сопровождения продукции в период эксплуатации изделия (по всем этапам жизненного цикла).

### Название кейс-заданий к Разделу 6

#### 1. Кейс FAMILY FURNITURE

Компания Family Furniture (FF) основана в 1953 г., вскоре после начала строительного бума, который произошел в результате сдерживания спроса на дома после Второй мировой войны [33]. Созданная фирма преуспевала во второй половине XX в., демонстрируя хорошую организацию службы работы с покупателями, привлекательное оформление магазинов, большой ассортимент и умеренные цены.

В настоящее время FF владеет магазином площадью 40 000 м<sup>2</sup> с большим складом и средствами для перевозки грузов. В ее распоряжении находится еще один магазин площадью 25 000 м<sup>2</sup> в быстро развивающемся пригороде. Родной город вырос до 600 000 человек, став процветающим центром с крупнейшим университетом в штате и несколькими небольшими колледжами и университетами. Хотя фирма не расположена в крупном городе, рядом, в пределах 200 км, находятся еще три города с общим населением около 1 млн жителей.

Со временем владельцы поменялись, первые партнеры ушли, и собственником стали Вы — исполнительный директор, осуществляющий контроль маркетинговых операций. Выкуп права владения по большей части произведен за счет ссуд, которые год за годом погашались за счет прибыли. Если в конце двух последних десятилетий прибыль была значительной, то сейчас она начала снижаться из-за вялых продаж. Это отразилось на затратах на пособия по здоровью для сотрудников и издержках на логистику.

#### *Конкуренция*

На протяжении многих лет крупнейшими конкурентами являются другие мебельные магазины. Несколько мебельных магазинов ушли из бизнеса или объединились с оставшимися магазинами. Несмотря на то, что некоторые из них до сих пор остаются эффективными, все-таки они меньше, чем FF.

В городе, в котором располагается FF, нет магазинов ИКЕА, но один магазин есть в городе, расположенном в 125 милях, и некоторые покупатели ездят туда, чтобы приобрести мебель и бытовые принадлежности. Все большую обеспокоенность вызывают сообщения, что часть клиентов покупают мебель у *Pottery Barn* и *Crate & Barrel*, магазины которых расположены в двух региональных торговых центрах города. Некоторые потребители заказывают мебель через компьютерную сеть с прямой доставкой на дом. Массовые продавцы осуществляют поставки некоторых предметов мебели, продавая их в разобранном виде, а большие магазины, такие как *Sam's* и *Costco*, доставляют ограниченный ассортимент дорогостоящих кожаных диванов. Магазины *Big box*, продающие мебель для офисов, также предлагают столы, стулья, настольные лампы и некоторые другие предметы, которые продает FF, а специализированные магазины по продаже ковров конкурируют с товарными линиями ковров, которые компания FF успешно продавала на протяжении многих лет.

#### *Изменение рынка*

Общение с покупателями в магазине на протяжении последних месяцев позволяет сделать ряд выводов. Покупатели чаще всего были немолоды — большинству из них было 45 лет и больше. Однако в городе много молодых потенциальных потребителей, которые закончили местные университеты и устроились на работу в городе или его окрестностях. В городе растет число латиноамериканцев, которые живут и работают в городе. Сохраняется стабильный уровень афроамериканцев — около 12 %. Из-за наличия в городе университета в обществе также есть хорошо образованные американцы азиатского происхождения, которые получают высокую заработную плату. Безработица в городе низкая, на уровне 4—5 % (даже во время спада в начале 2000-х, потому что рабочая сила в основном состояла из «белых воротничков» — хорошо образованных работников).

Особую озабоченность вызывает то, что магазины посещает мало молодых потребителей.

Целевым рынком FF всегда были семьи со средним и высоким доходом (члены семьи — старше 45 лет). Обычно магазин был нацелен на женщин, как правило, замужних и принимающих решения о покупках за всю семью. Однако статья в отраслевом журнале мебельной промышленности заставляет задуматься о последствиях того, что среди населения США 50 % членов домохозяйств не состоят в браке. Те, кто сочетаются браком, откладывают это до тридцати лет. Интересно, правильно ли со стороны компании — быть нацеленной в своих маркетинговых планах на женщин, а не на мужчин, особенно в городе, в котором много молодых одиноких профессионалов, живущих в районе университета и дорогих районах с новыми квартирами.

В самом начале программа продвижения FF строилась на рекламе в газетах. Позже рекламный бюджет стал предусматривать телевизионную рекламу во время новостей в самое лучшее эфирное время. Местное рекламное агентство отвечало за подготовку творческого содержания рекламы. Обычно в этой рекламе показывалось расположение и ассортимент FF, и делался акцент на дружелюбное обслуживание опытного персонала магазина. Фирма FF обращает внимание на качество мебели, включая известные национальные бренды, и не знает, как ответить некоторым конкурентам, которые используют рекламу по принципу «нет, нет, нет», где подчеркивается «отсутствие первого взноса, процентов и выплат до следующего года».

Недавно в компанию обратилось небольшое рекламное агентство, которое предложило использовать нетрадиционные маркетинговые приемы, включая участие в общественных делах, изменение сайта и приобретение нескольких ключевых слов в поисковой системе.

Во время разговора с профессором маркетинга в одном из местных университетов Вы рассказали о необходимости проведения исследования с целью понимания изменений рынка, как потребители предпринимают решения о покупке мебели и оптимизации маркетингового бюджета. В ходе дальнейшего обсуждения профессор согласился рассмотреть эти вопросы в рамках исследовательского проекта, который будут осуществлять студенты на следующем занятии.

#### *Результаты исследования*

На занятии по маркетингу студенты провели исследование, которое состояло из трех компонентов: вспомогательное исследование и опрос потребителей на основных целевых рынках.

Выборка составлена таким образом, чтобы выделить потребителей на рынках, на которых FF обладала небольшим проникновением:

- молодежь — средний возраст 30 лет;
- мужчины;
- хорошо образованные специалисты.

Фокус-группы и вопросы для проведения опроса были разработаны с использованием модели процесса решений, которая оценивала осознание потребности, процессы поиска, альтернативные оценки, покупки, потребление, а также оценки и отказы после потребления.

Основные результаты проведенного исследования представлены в табл. 7.2—7.5.

*Таблица 7.2*

#### **Что подтолкнуло вас к последнему приобретению мебели**

<b>Мотивация</b>	<b>Процент респондентов</b>
Переезд	36
Необходимость большего количества мебели	36
Улучшение дома	15
Другое	13

*Примечание:* в исследовании использовались вопросы без предлагаемых ответов.

«Необходимость большего количества мебели» включает такие ответы, как *необходимость, офис на дому и создание CD-библиотеки.*

«Улучшение дома» включает такие ответы, как *необходим комфорт, перепланировка помещения, замена старой мебели и жена хочет сделать косметический ремонт.*

«Другое» включает ответы: *появилось больше денег, получение работы, импульсная покупка, начал жить один, хорошее предложение, увеличение семьи и просто решение жены.*

Таблица 7.3

**Распределение потенциальных потребителей по доходам**

Мотивация	Процент респондентов
от \$50 000 до \$75 000	42
от \$75 000 до \$100 000	25
свыше \$ 100 000	18
меньше \$50 000	15

Таблица 7.4

**Причины выбора конкретного магазина**

Мотивация	Процент респондентов
Реклама	3
Прошлый опыт	28
Распродажа или продвижение продукции	36
Рекомендация друзей	17
Другое	23

*Примечание:* «Другое» включает широкий спектр ответов, в том числе *тип мебели, распродажа на дому, качество, местоположение, стиль, который мне нравится, бренд.*

Таблица 7.5

**Предпочитаемые формы оплаты**

Тип предложения по форме оплаты	Процент
Скидка при оплате наличными (10 или 15 %)	8
Отсутствие процентов и оплаты в течение первых 6 месяцев	1
Отсутствие процентов и оплаты в течение первых 18 месяцев	1
Отсутствие процентов в течение первых 12 месяцев	5
Отсутствие процентов в течение первых 6 месяцев	12
Отсутствие процентов в течение первых 3 месяцев	1
Отсутствие процентов в течение первых 18 месяцев	1
Отсутствие оплаты в течение первых 2 лет	2
Отсутствие оплаты в течение первых 6 месяцев	1

Отсутствие оплаты в течение первого года	2
Скидка 20 % при распродаже	1

*Примечание:* 40 % опрошенных респондентов отметили, что сделали бы покупку и без специального предложения по оплате. 11 % сказали, что без специального предложения по оплате купили бы что-то, но не все, а 18 % не стали бы ничего покупать без специального предложения по оплате.

#### *Результаты исследования фокус-группы*

Люди хотят принимать компетентные, обдуманные решения о покупке мебели, но часто совершают импульсивные покупки. Часто респонденты отвечали, что их последняя покупка была совершена без предварительных исследований, потому что они остро нуждались в предмете. Но в следующий раз они намерены рассмотреть все варианты, посоветоваться с семьей, друзьями и коллегами, присмотреться к ценам и качеству, прежде чем совершать покупку. Столкнувшись с реальной потребностью, потребители часто забывают о своих намерениях, если им кажется, что предложение является выгодным.

Самые распространенные причины приобретения мебели непосредственно связаны с событиями: свадьба, рождение ребенка, развод или переезд. На втором месте — замена старой или нефункциональной мебели. Несмотря на свои намерения, покупатели совершают достаточно импульсивные покупки, потому что потребность в мебели вытесняет потребность совершения запланированных покупок.

Люди больше готовы поверить информации, которую они получали от друзей или членов семьи, чем принять рекламу. Один человек описал рекламу мебели как «сомнительную». Однако некоторые люди сказали, что зайти в магазин, в котором они, в конце концов, совершили покупку, их заставила большая надпись «SALE».

Потребители отмечали, что не склонны покупать мебель, если не могут физически опробовать ее и самим почувствовать ее удобство и качество. Многие заявили, что станут искать идеи стилей и бренды по каталогу и в режиме on-line, но затем захотят посмотреть похожий по стилю товар в магазине, чтобы лично опробовать мебель.

Многие отметили, что использовали специальные предложения по оплате, но все-таки предпочитают накопить денег или использовать кредитную карту вместо того, чтобы покупать в кредит. Причины включают нежелание снижать свою кредитоспособность, неуверенность в понимании того, как работают финансовые предложения, и опасения, что проценты могут превзойти получаемую скидку.

Респонденты — это профессионалы с высоким уровнем оплаты, и они серьезно относятся к своей кредитоспособности. Некоторые заявили, что программа вознаграждений была бы более уместна для кредитной карты магазина. Большинство отметило, что они воспользовались бы кредитной картой магазина только для того, чтобы получить предложение по оплате типа «нет, нет». Затем выплатили бы долг (за счет бы перевода баланса на другую кредитную карту) и закрыли бы счет. Общей причиной этого заявления было мнение, что кредитные карты магазинов могут обладать очень высокими процентами, если товар полностью не оплачивается до истечения рекламного периода.

Некоторые потребители заявили, что они будут избегать кредитных карт магазинов за исключением ситуаций острой нужды в покупке мебели. С другой стороны, некоторые респонденты сообщили, что они будут использовать финансовые предложения по следующим причинам: на данный момент у них низкий доход, но они ожидают улучшения ситуации. Они хотят почувствовать, что они могут наслаждаться образом жизни, который превосходит их возможности, если сделать отсрочку платежей на длительный период. У них есть настоящая потребность в связи с текущим состоянием или жизненным событием, но не хватает средств,

чтобы купить то, что им нужно, без использования специальных предложений по оплате.

#### *Основные вопросы*

1. На основе изучения материала и собственного исследования ответьте на вопрос, насколько важны молодые профессионалы для Family Furniture как целевой рынок.
2. Используя модель многоступенчатого процесса принятия решений потребителями, опишите, как потребители в этом сегменте рынка обычно принимают решение о покупке мебели.
3. Как компании FF следует ответить на действия конкурентов?
4. Какую стратегию продвижения товаров и работы со средствами информации вы посоветуете Family Furniture?

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

#### Основная литература

16. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).

17. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).

18. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536234> (дата обращения: 09.02.2024).

#### Дополнительная литература

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 09.02.2024).

### **3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### ***Требования к структуре реферата (доклада):***

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полупетельный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, которые проводятся в **устной** форме.

### **4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

#### 4.5. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	ОПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Основная задача компании на этапе оценки вариантов потребителем:                      Выберите один правильный ответ                      активное воздействие на процесс формирования потребности                      предоставление наиболее полной информации                      разработка дифференцированного рыночного предложения                      анализ степени удовлетворенности потребителя                      наращивание объемов производства</p> <p>2. Основная задача компании на этапе оценки реакции:                      Выберите один правильный ответ                      анализ степени удовлетворенности потребителя                      наращивание объемов производства                      разработка дифференцированного рыночного предложения                      активное воздействие на процесс формирования потребности                      предоставление наиболее полной информации</p> <p>3. Основная задача компании на этапе осознания проблемы потребителем:                      Выберите один правильный ответ                      разработка дифференцированного рыночного предложения                      активное воздействие на процесс формирования потребности                      наращивание объемов производства                      анализ степени удовлетворенности потребителя                      предоставление наиболее полной информации</p>
		ОПК-7	Компью	1. Тщательная оценка возможных вариантов свидетельствует о следующем типе

			терное тестиро вание	<p>принятия решения:          Выберите один правильный ответ          обыденное решение в рамках повторного приобретения          расширенное решение проблемы в рамках первичной покупки          импульсная покупка как один из вариантов ограниченного решения          поиск разнообразия как вариант смены торговой марки          ограниченное решение проблемы в рамках первичной покупки</p> <p>2. Какие факторы определяют типологию процессов принятия решения потребителем:          Выберите все правильные ответы (один или несколько)          уровень образования          время принятия решения          убеждения потребителя          сложность проблемы          степень научной достоверности</p> <p>3. Преобладание эмоциональной составляющей в процессе приобретения свидетельствует о следующем типе принятия решения:          Выберите один правильный ответ          поиск разнообразия как вариант смены торговой марки          ограниченное решение проблемы в рамках первичной покупки          расширенное решение проблемы в рамках первичной покупки          импульсная покупка как один из вариантов ограниченного решения          обыденное решение в рамках повторного приобретения</p>
2.	Раздел 2. Классификация потребитель й услуг.	ОПК-3	Компью терное тестиро вание	<p>1. Анализ потребления как инструмент повышения эффективности обслуживания призван ответить на вопросы:          Выберите все правильные ответы (один или несколько)          как люди используют товары          как люди осуществляют покупки          почему люди используют товары          почему люди осуществляют покупки</p> <p>2. «Черный ящик» сознания потребителя:          Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p>

				<p>выбор объекта удовлетворения  процесс принятия решений  мотивы потребителя  выбор места приобретения</p> <p>3. Ответная реакция потребителя включает в себя выбор:  Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <p>времени покупки  способа продвижения продукции  места приобретения  конкретного товара  экономических условий</p>
		ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p>1. Побудительные факторы маркетинга:  Авторство вопроса: Бражников Максим Алексеевич  Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <p>обеспечение удобства приобретения продукции и услуг  разработка процесса принятия решения о покупке  разработка товара и комплекса сопровождающих услуг  научно-техническое развитие</p> <p>2. Условия, которые затормозят процесс восприятия нового вида продукции:  Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <p>снижение цен  делимость процесса ознакомления  низкая степень научной достоверности  сложность продукции</p> <p>3. Условия, которые обеспечат ускорение процесса восприятия нового вида продукции:  Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <p>снижение цен  одобрение со стороны общества  сложность продукции  повышение риска</p>

3.	Раздел 3. Общение и восприятие. Анализ поведения клиента	ОПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Повышение роли и значения сервисного обслуживания обусловлено такими факторами, как: Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>развитие средств коммуникаций</li> <li>обострение политической обстановки в мире</li> <li>увеличение объема производства изделий</li> <li>рост конструктивной сложности отдельных видов продукции</li> </ul> <p>2. Задача формирования портфеля предоставляемых услуг — один из основных элементов в специфике: Выберите один правильный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>процесса производства и предоставления услуг как особого вида деятельности</li> <li>формализации персонификация услуг — максимально возможный учет индивидуальных потребностей, интересов и желаний отдельного клиента</li> <li>формализации материальность услуг — производство услуг предваряет процесс удовлетворения материальных потребностей</li> </ul> <p>3. Что определяет уровень издержек производства и обращения с точки зрения ценообразования? Выберите один правильный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>нижняя граница устанавливаемой цены на изделие</li> <li>минимальная доля прибыли предприятия</li> <li>конкурентный паритет</li> <li>верхняя граница устанавливаемой цены на изделие</li> <li>безубыточность производства</li> </ul>
		ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p>1. Что определяет уровень рыночного спроса с точки зрения ценообразования? Выберите один правильный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>безубыточность производства</li> <li>максимальная доля прибыли предприятия</li> <li>конкурентный паритет</li> <li>верхняя граница устанавливаемой цены на изделие</li> <li>нижняя граница устанавливаемой цены на изделие</li> </ul> <p>2. Сервис как ключевой стимул потребления продукции и инструмент укрепления образа компании — основа принципа:</p>

				<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>удобства сервиса информационной отдачи соответствия производства сервису взвешенной ценовой политики эластичности сервиса обязательности предложения</p> <p>3. Полная оплата потребления услуг после окончательного результата:</p> <p>Выберите один правильный ответ</p> <p>метод высоких цен метод компенсации метод гарантируемого результата метод отвлекающего маневра метод стимулирования</p>
	Раздел 4. Модели потребительского поведения и сегментирование потребителей	ОПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Этап предпродажного сервиса, в рамках которого производится упаковка и маркировка товаров, их сортировка, отмечается прохождение предпродажного контроля:</p> <p>Выберите один правильный ответ</p> <p>проверка изделия консервация демонстрация работоспособности изделия распаковка и проверка перед продажей комплектование технической документацией</p> <p>2. Установите последовательность этапов предпродажного сервиса. Расставьте в правильном порядке</p> <p>демонстрация возможностей и работоспособности изделия комплектование необходимой технической документацией передача потребителю проверка изделия распаковка и проверка перед продажей консервация</p> <p>3. В системе организации послепродажного сервиса следует выделить:</p>

				<p>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>постгарантийный сервис</li> <li>гарантийный сервис</li> <li>смешанное обслуживание</li> <li>торговое обслуживание</li> </ul>
		ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p>1. Гарантийный сервис сложной и высокотехнологичной техники включает в себя элементы: Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>настройка изделия в соответствии с запросами потребителя</li> <li>согласование графика технического обслуживания</li> <li>разработка условий оплаты и сроков выполнения работ</li> <li>периодический профилактический осмотр</li> <li>организация мест парковки транспорта</li> </ul> <p>2. Выбор поставщика технологического оборудования предопределен следующими факторами: Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>обучение персонала</li> <li>простота услуги</li> <li>широта функций технического обслуживания</li> <li>возможность прогрессивной интеграции</li> <li>номенклатура выпуска</li> </ul> <p>3. Сервис в послегарантийный период включает в себя: Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>апробирование техники в ограниченных масштабах</li> <li>организация курсов обучения, направленных на повышение эффективности использования техники</li> <li>обмен изделия</li> <li>выполнение полного спектра ремонтных работ</li> <li>своевременность поставок запасных частей</li> <li>разработка процедуры наблюдения изделия в процессе его непосредственной эксплуатации</li> </ul>

Раздел 5. Формирование лояльности клиента предприятий туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	ОПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Приобретение специальной литературы относится к потребностям: Выберите один правильный ответ эпизодического характера периодического характера постоянного характера всем перечисленным</p> <p>2. К основным мотивам потребителя относятся: Выберите все правильные ответы (один или несколько) общение выгода содействие самоутверждение удобство самосохранение познание</p> <p>3. Установите иерархическую последовательность уровней в теории содержания потребностей А. Маслоу. Расставьте в правильном порядке потребности в безопасности и самосохранении потребности в общении и любви потребности в самореализации потребности в самоутверждении и признании физиологические потребности</p>
	ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p>1. Установите последовательность этапов зарождения сервиса. Расставьте в правильном порядке организация массовых зрелищ развитие торговых услуг и финансового обращения семейные услуги удовлетворение общественных потребностей самообслуживание и взаимопомощь потребность в путешествиях</p> <p>2. Установите последовательность развития потребностей. Расставьте в правильном порядке</p>

				<p>высвобождение значительной доли свободного времени в рамках ряда общественных групп</p> <p>научно-технический прогресс способствует развитию средств коммуникации</p> <p>обращение предпринимателей к массовой аудитории с помощью средств массовой информации</p> <p>формирование паттернов потребительского поведения под воздействием рода рекламных обращений</p> <p>зарождение новых социальных потребностей и увеличение объема потребительского рынка;</p> <p>расширение масштабов рынка на основе разработки новых способов удовлетворения потребностей</p> <p>возникновение новых форм и способов удовлетворения однотипных потребностей</p> <p>процесс расширения потребностей обеспечивает дифференциацию потребительских групп</p> <p>развитие крупномасштабного сегмента в сфере организации сервисной деятельности</p> <p>3. Проектирование системы логистики, обеспечивающей сбалансированность процесса производства и потребления услуг — основа принципа:</p> <p>Выберите один правильный ответ</p> <p>удобства сервиса</p> <p>обязательности предложения</p> <p>информационной отдачи</p> <p>соответствия производства сервису</p> <p>взвешенной ценовой политики</p>
	Раздел 6. Разработка программы мероприятий, направленные	ОПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Группа факторов, обуславливающих выбор определенного покупателя в отношении конкретного способа и объекта удовлетворения потребности:</p> <p>Выберите один правильный ответ</p> <p>социальные</p> <p>психологические</p> <p>личностные</p> <p>культурные</p> <p>2. Переменные, определяющие черты социального класса:</p>

<p>х на привлечение клиентов в средство размещения, предприятие общественного питания, туроператорскую или турагентскую фирму</p>			<p>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>уровень образования</li> <li>семья</li> <li>финансовая обеспеченность</li> <li>ситуационные факторы</li> <li>этап жизненного цикла</li> </ul> <p>3. Возможность торга (обсуждения) цены между продавцом и покупателем в процессе совершения покупки во многом обусловлена:</p> <p>Выберите один правильный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>культурными традициями</li> <li>этапом жизненного цикла потребителя</li> <li>экономическим положением потребителя</li> <li>социальным положением потребителя и продавца</li> </ul>
	ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p>1. Этап жизненного цикла семьи, который характеризуется высокой интенсивностью покупок (приоритет — товары длительного пользования и путешествия):</p> <p>Введите ответ в виде текста (регистр не учитывается)</p> <p>2. В составе рынка организаций выделяют следующие ключевые сегменты:</p> <p>Выберите все правильные ответы (один или несколько)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>рынок государственных закупок</li> <li>рынок товаров промышленного назначения</li> <li>рынок первичных товаров</li> <li>рынок перепродаж</li> </ul> <p>3. Какой из факторов, определяющих поведение организации, относится к межличностным отношениям, а не к особенностям личности?</p> <p>Авторство вопроса: Бражников Максим Алексеевич</p> <p>Выберите один правильный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>служебное положение</li> <li>тип личности</li> <li>уровень доходов</li> <li>статус</li> </ul>

#### 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-3	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Понятие и сущность услуги</li><li>2. Качество услуг и качество обслуживания в сфере сервиса</li><li>3. Кастомизация услуги в туристском и гостиничном бизнесе, в общественном питании и иных сферах сервиса</li><li>4. Влияние новых технологий на традиционные формы обслуживания в сфере сервиса</li><li>5. Особенности оказания услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании и их влияние на въездной туризм в России</li><li>6. Классификация потребителей услуг.</li><li>7. Потребитель. Виды потребителей.</li><li>8. Типы потребителей услуг.</li><li>9. Признаки каждого из типов потребителей.</li><li>10. Ключевые фразы каждого из типов потребителей.</li><li>11. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.</li><li>12. Анализ поведения клиента.</li><li>13. Анализ поведения гостя.</li><li>14. Мимика; жесты; язык тела; эмпатия; правила общения с гостями и клиентами.</li><li>15. Внешний вид; требования к персоналу.</li><li>16. Корпоративная этика; эффективное общение с потребителями услуг.</li><li>17. Требования к персоналу в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.</li><li>18. Стандарты сервиса.</li><li>19. Чек лист.</li><li>20. Контроль выполнения стандартных</li></ol>

	<p>операционных процедур персоналом в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.</p>
<p>ОПК-7</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь областей знаний.</li> <li>2. Роль поведения потребителей в принятии маркетинговых решений.</li> <li>3. Потребительская ориентация организации: внешний и внутренний маркетинг.</li> <li>4. Процесс принятия потребительского решения и его факторы.</li> <li>5. Факторная модель потребительского поведения</li> <li>6. Факторы глобализации рынков. Интернет-маркетинг и поведение потребителей.</li> <li>7. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение.</li> <li>8. Демография и культура в потребительском поведении.</li> <li>9. Международные стандарты обслуживания.</li> <li>10. Правила коммуникации с гостями. Стереотипы; предрассудки и их корректировка.</li> <li>11. Лояльность. Понятие и виды программ лояльности.</li> <li>12. Этапы создания программы лояльности.</li> <li>13. Способы и критерии оценки лояльности клиентов.</li> <li>14. Мотивирование потребителя к принятию решения.</li> <li>15. Коммуникации с различными типами потребителей.</li> <li>16. Правила делового общения.</li> <li>17. Теория потребительского поведения: сложное потребительское поведение; неуверенное потребительское поведение; привычное потребительское поведение; поисковое потребительское поведение.</li> <li>18. Потребитель. Виды потребителей.</li> <li>19. Типы потребителей услуг.</li> </ol>

	<p>Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей.</p> <p>20. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.</p>
--	--

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536234> (дата обращения: 09.02.2024).

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 09.02.2024).
3. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682> (дата обращения: 09.02.2024).

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

### 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			