

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Технология и организация внутреннего и въездного туризма

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	Бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-7

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-7	Способен разрабатывать и организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя	ПК-7.1. Знает содержание основных понятий теории услуг, классификацию услуг; состав профильной информации, необходимой для полноценного обслуживания клиентов; составляющие качества обслуживания; роль культуры сервиса в процессе обслуживания; особенности организации обслуживания в турфирмах, средствах размещения, предприятиях питания. ПК-7.2. Умеет свободно оперировать понятиями в сфере сервиса; логически грамотно выражать свою точку зрения по организации обслуживания потребителей в туризме; использовать в практике сервиса правила обслуживания, национальные стандарты, и другие документы, направленные на повышение качества услуг. ПК-7.3. Владеет понятийным аппаратом сферы сервиса; навыками культурного обслуживания потребителей; способностью предоставления клиенту профильной информации в процессе обслуживания; навыками решения задач по организации обслуживания потребителей в сфере туризма.

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	ПК-7		
	-понятийно-терминологический аппарат внутреннего	-применять методы туристско-географических	- понятийно-терминологическим аппаратом географии

	туризма; -методологию и методику туристско-географических исследований; -общие и региональные закономерности развития и размещения внутреннего туризма;	исследований для оценки туристского потенциала; -устанавливать общие и региональные закономерности развития и размещения туристского хозяйства; -выявлять предпосылки и основные этапы развития туристского процесса; -организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания, обеспечивающий удовлетворение туристских потребностей населения.	туризма, навыками методологии и методики комплексной оценки туристских ресурсов для организации туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя.
--	---	--	--

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части учебного плана образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Организация обслуживания потребителей в сфере туризма», «Туристско-рекреационные потребности», «Рекреационная география», «Туристско-оздоровительная деятельность», «Экологический, спортивный и экстремальный туризм», «Экскурсоведение», «Технология организации выездного туризма», «Технология организации специальных видов туризма».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: сервисный.

Профиль (направленность) программы установлен путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения очная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	5/180
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	32
Занятия семинарского типа	64
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой, зачет	0,25

Самостоятельная работа (СРС)	83,75
------------------------------	-------

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Само- стоя- тель- ная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учеб- ные заня- тия	Прак- тичес- кие заня- тия	Семи- нары	Лабо- рато- рные рабо- ты	Иные	
1.	Роль и место внутреннего туризма в системе туризма	4			8			8
2.	История отечественного внутреннего туризма	4			7			8
3.	Правовые основы внутреннего туризма в РФ	4			7			8
4.	Анализ основных туристских потоков РФ	4			7			8
5.	Особенности организации внутреннего туризма на территории РФ	4			7			8
6.	Технология формирования внутреннего тура	4			7			8
7.	Качество туристского продукта в сфере внутреннего туризма	4			7			8
8.	Технология обслуживания туристов	2			7			8
9.	Тенденции и перспективы развития внутреннего туризма в РФ	2			6			9,75
	Промежуточная аттестация	0,25						
	Итого	32			64			83,75

6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Роль и место внутреннего туризма в системе туризма	Знакомство с терминологией предмета, видами и особенностями внутреннего туризма, его местом в индустрии отечественного туризма. Экономический и социальный эффект от внутреннего туризма.
2.	История отечественного внутреннего туризма	Этапы развития внутреннего туризма в России и его современное состояние. Русские путешественники и путешествия. Состояние отечественного туризма и его инфраструктуры до Октябрьской революции. Становление советского туризма до Великой отечественной войны. Развитие советского туризма после 1945 года. Постсоветский этап в развитии отечественного туризма.
3.	Правовые основы внутреннего туризма в РФ	Государственное регулирование и формы государственной поддержки внутреннего туризма в РФ. Федеральное законодательство в области внутреннего туризма. Структура управления туризмом на федеральном уровне, уровне субъектов федерации, муниципальных образований. Планирование и координация развития туризма органами государственной власти. Методы привлечения инвестиций в туристскую сферу. Законодательство субъектов РФ в области регулирования внутреннего туризма.
4.	Анализ основных туристских потоков РФ	Определение и основные характеристики внутреннего туристского потока. Оценка туристского потенциала регионов России. Анализ летних туристских потоков (Черноморское и Азовское побережья, речные круизы. Зимние внутренние турпотоки. Полисезонные внутренние турпотоки (санаторно-курортное лечение, экскурсионные туры, деловой туризм). Мотивация путешествий во внутреннем туризме.
5.	Особенности организации внутреннего туризма на территории РФ	Факторы, влияющие на производство турпродукта в сфере внутреннего туризма. Понятие и формы деятельности туроператоров и турагентств. Функции инсайд-туроператора. Рынок внутреннего туризма: компоненты спроса и предложения. Факторы и тенденции развития спроса на рынке внутреннего туризма. Рынок средств размещения во внутреннем туризме. Транспортное обслуживание внутреннего туризма. Организация питания, культурные и экскурсионные программы во внутреннем туризме.
6.	Технология формирования внутреннего тура	Технологии разработки туристского маршрута. Порядок формирования тура. Техника оформления туристской документации. Техника учёта и хранения документации. Контроль правильности оформления документации. Этапы подготовки тура к реализации. Проектирование требований к процессу обслуживания туристов. Формирование пакетов внутренних

		туристских услуг.
7.	Качество туристского продукта в сфере внутреннего туризма	Понятие качества туристского продукта и его составные компоненты. Факторы качества туристского продукта. Влияние качества туристских услуг на привлекательность туристской дестинации. Формы и методы контроля за качеством обслуживания во внутреннем туризме.
8.	Технология обслуживания туристов	Характеристика этапов обслуживания туристов во внутреннем туризме. Факторы, влияющие на уровень обслуживания туристов. Принципы туристского обслуживания. Социально-психологические особенности туристской деятельности. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Организация расчётов с клиентами. Работа с жалобами клиентов.
9.	Тенденции и перспективы развития внутреннего туризма в РФ	Оценка современного состояния внутреннего туризма в РФ. Общая характеристика туристского потенциала страны. Оценка состояния и перспективы развития транспортных систем и систем размещения. Продвижение национального туристского продукта на отечественных рынках. Оценка составляющих туристского имиджа страны. «Открытие» новых туристских маршрутов и дестинаций. Новые концепции туроперейтинга, ценообразования, продвижения туров и особенности их применения. Перспективы развития российского внутреннего туризма.

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Роль и место внутреннего туризма в системе туризма	Социально-психологический образ российского туриста. Крупнейшие игроки российского рынка внутренней туристской продукции
2.	История отечественного внутреннего туризма	Понятие внутреннего туризма, его сущность и виды Русские путешественники и путешествия Становление внутреннего туризма до Великой отечественной войны Развитие советского туризма после 1945 года Постсоветский этап в развитии отечественного туризма
3.	Правовые основы внутреннего туризма	Государственное регулирование и формы государственной поддержки внутреннего туризма в РФ Федеральное законодательство в области внутреннего туризма Структура управления туризмом на федеральном уровне, уровне субъектов федерации, муниципальных образований
4.	Анализ основных туристских потоков РФ	Определение и основные характеристики внутреннего туристского потока

		Оценка туристского потенциала регионов России
5.	Особенности организации внутреннего туризма на территории РФ	Факторы, влияющие на производство турпродукта в сфере внутреннего туризма Понятие и формы деятельности туроператоров и турагентств Рынок внутреннего туризма: компоненты спроса и предложения
6.	Технология формирования внутреннего тура	Технология разработки туристского маршрута Порядок формирования тура Оформление туристской документации Техника учёта и хранения документации
7.	Качество туристского продукта в сфере внутреннего туризма	Понятие качества туристского продукта и его составные компоненты Влияние качества туристских услуг на привлекательность туристской дестинации
8.	Технология обслуживания туристов	Характеристика этапов обслуживания туристов во внутреннем туризме Факторы, влияющие на уровень обслуживания туристов Принципы туристского обслуживания Социально-психологические особенности туристской деятельности
9.	Тенденции и перспективы развития внутреннего туризма в РФ	Состояние и перспективы развития транспортных систем и средств размещения во внутреннем туризме Продвижение национального туристского продукта на отечественных рынках Современное состояние внутреннего туризма в РФ

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Роль и место внутреннего туризма в системе туризма	Составные компоненты системы туризма и место в ней внутреннего туризма. Статус российского внутреннего туриста.
2.	История отечественного внутреннего туризма	Состояние отечественного туризма до Октябрьской революции
3.	Правовые основы внутреннего туризма	Планирование и координация развития туризма органами государственной власти. Методы привлечения инвестиций в туристскую сферу
4.	Анализ основных туристских потоков РФ	Анализ летних, зимних и полисезонных внутренних туристских потоков. Мотивация путешествий во внутреннем туризме
5.	Особенности организации внутреннего туризма на территории РФ	Рынок средств размещения во внутреннем туризме Транспортное обслуживание внутреннего туризма Организация питания, культурные и экскурсионные программы во внутреннем туризме.

6.	Технология формирования внутреннего тура	Этапы подготовки тура к реализации Требования к процессу обслуживания туристов Формирование пакетов внутренних туристских услуг
7.	Качество туристского продукта в сфере внутреннего туризма	Формы и методы контроля за качеством обслуживания во внутреннем туризме
8.	Технология обслуживания туристов	Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом Организация расчётов с клиентами Работа с жалобами клиентов
9.	Тенденции и перспективы развития внутреннего туризма в РФ	Характеристика туристского потенциала страны Новые концепции туроперейтинга, ценообразования, продвижения туров и особенности их применения Перспективы развития российского внутреннего туризма.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Роль и место внутреннего туризма в системе туризма	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, тест
2.	История отечественного внутреннего туризма	Вопросы к занятию, подготовка и защита информационного проекта (презентации)
3.	Правовые основы внутреннего туризма в РФ	Вопросы к занятию, практическое задание.
4.	Анализ основных туристских потоков РФ	Вопросы к занятию, практическое задание.
5.	Особенности организации внутреннего туризма на территории РФ	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности
6.	Технология формирования внутреннего тура	Вопросы к занятию, подготовка и защита информационного проекта (презентации).
7.	Качество туристского продукта в сфере внутреннего туризма	Вопросы к занятию, подготовка и защита информационного проекта (презентации).
8.	Технология обслуживания туристов	Вопросы к занятию, творческое задание
9.	Тенденции и перспективы развития внутреннего туризма в РФ	Вопросы к занятию, контрольная работа (коллоквиум)

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Агешкина Н.А. Справочник туриста [Электронный ресурс]/ Агешкина Н.А., Гусятникова Д.Е., Зиновьева С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011.— 194 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1905>

2. Трофимов, Е. Н. Особенности многонациональной России и туризм : учебно-методическое пособие. Курс лекций / Е. Н. Трофимов. — 3-е изд. — Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2023. — 228 с. — ISBN 978-5-98699-402-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138390.html>
3. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 396 с. — ISBN 978-5-9596-0862-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/47370.html>
4. Зеленский, К. Г. Туризм и спортивное ориентирование : учебное пособие (курс лекций) / К. Г. Зеленский, А. В. Абрамов, Д. Н. Безлепкин. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 132 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92614.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Внутренний туризм как основа устойчивого развития регионов России : сборник научных статей / А. Г. Алексеев, О. А. Балашова, М. В. Бердечникова [и др.] ; под редакцией Е. Л. Кудрина [и др.]. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 255 с. — ISBN 978-5-8154-0310-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/55756.html>
2. Полинский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. С. Полинский. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-8149-2806-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115424.html>
3. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В. С. Новиков. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 с. — ISBN 5-9659-0016-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3780.html>

8.3. Периодические издания

1. «Вокруг Света» <http://www.vokrugsveta.ru/>
2. «Турифо» [Турифо](http://turinfo.ru/)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru/>
2. Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи - КонсультантПлюс
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека - online»: специализируется на учебных материалах для ВУЗов по научно-гуманитарной тематике, а также содержит материалы по точным и естественным наукам <http://www.biblioclub.ru>
4. Официальный сайт Всемирной туристской организации <http://unwto.org>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся .

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

– чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматери-

алов;

- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Технология и организация внутреннего и въездного туризма

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	Бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-7

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-7	Способен разрабатывать и организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя	ПК-7.1. Знает содержание основных понятий теории услуг, классификацию услуг; состав профильной информации, необходимой для полноценного обслуживания клиентов; составляющие качества обслуживания; роль культуры сервиса в процессе обслуживания; особенности организации обслуживания в турфирмах, средствах размещения, предприятиях питания. ПК-7.2. Умеет свободно оперировать понятиями в сфере сервиса; логически грамотно выражать свою точку зрения по организации обслуживания потребителей в туризме; использовать в практике сервиса правила обслуживания, национальные стандарты, и другие документы, направленные на повышение качества услуг. ПК-7.3. Владеет понятийным аппаратом сферы сервиса; навыками культурного обслуживания потребителей; способностью предоставления клиенту профильной информации в процессе обслуживания; навыками решения задач по организации обслуживания потребителей в сфере туризма.

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	ПК-7		
	-понятийно-терминологический аппарат внутреннего	-применять методы туристско-географических	- понятийно-терминологическим аппаратом географии

	туризма; -методологию и методику туристско-географических исследований; -общие и региональные закономерности развития и размещения внутреннего туризма;	исследований для оценки туристского потенциала; -устанавливать общие и региональные закономерности развития и размещения туристского хозяйства; -выявлять предпосылки и основные этапы развития туристского процесса; -организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания, обеспечивающий удовлетворение туристских потребностей населения.	туризма, навыками методологии и методики комплексной оценки туристских ресурсов для организации туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя.
--	--	---	---

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.

ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕ ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотношенной с результатами обучения по дисциплине

ПК-7

1. Что не характерно для внутреннего туризма РФ?

- а) альпинизм
- б) санаторно-курортное лечение
- в) охота в саванне**

Ответ: в)

2. Задание на соответствие. Установите соответствие: город – достопримечательность.

	Город		Достопримечательность
1	Владимир	А	Ипатьевский монастырь
2	Волгоград	Б	Золотые ворота
3	Кострома	В	Мамаев Курган

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3

Ответ: 1Б, 2В, 3А.

3. Зоной пересечения туризма и путешествия является:

- а) учебная практика
- б) деловая поездка**

в) лечебная поездка
г) **активный отдых**
Ответ: г)

4. Туризм с целью фотоохоты и подводной охоты на морских животных:
а) водный
б) охотничий
в) **подводный**
г) рыболовный
Ответ: в)

5. Основные отличия туриста от экскурсанта:
а) в организации посещения другой местности
б) **в целях путешествия**
в) **в длительности путешествия**
Ответ: б), в).

6. Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута? Выберите правильный ответ:
а) **линейные, кольцевые, радиальные**
б) стационарные, кольцевые, радиальные
в) линейные, стационарные
Ответ: а).

7. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга? Выберите правильный ответ:
а) туроператор
б) **аниматор**
в) сценарист
Ответ: б).

8. Основные услуги - это? Выберите правильный ответ:
а) услуги, включенные в стоимость тура;
б) услуги, включенные в турпутевку;
в) **все выше перечисленное**
Ответ: в).

9. Определите, какой из перечисленных регионов не омывается водами Черного моря:
а) Краснодарский край;
б) **Волгоградская область**
в) Крым
г) Республика Абхазия
Ответ: б).

10. Какой известный физико-географический объект объединяет Азербайджан, Грузию и Россию?
Ответ: **Кавказ.**

11. Дайте определение термину «туроператор»
Ответ: **предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающее их функционирование.**

12. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?

Ответ: в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

13. Как называется документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта?

Ответ: туристская путевка.

14. Как называется право на тур, предназначенное для реализации туристу?

а) туристский продукт;

б) туристский пакет;

в) туристские услуги;

г) туристский закон.

Ответ: а) туристский продукт.

15. Задание на соответствие. Установите соответствие: климат – город.

	Климат		Город
1	Арктический	А	Казань
2	Умеренный	Б	Мурманск
3	Муссонный	В	Владивосток

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3

Ответ: 1Б, 2А, 3В

Типовые тесты

1. К какому туристскому району относится Оренбургская область?

а) Урал;

б) Западносибирский;

в) Поволжский;

г) Прикаспийский.

2. Какой природный объект не входит в список объектов Всемирного наследия Юнеско?

а) плато Путорана;

б) горы Крыма;

в) Алтай;

г) Сихотэ-Алинь.

3. Турист - это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания:

а) с занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью;

б) без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью;

в) с целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства.

4. Интенсив-тур представляет собой:

- а) поощрительную поездку за счет фирмы для своих сотрудников;**
- б) путешествие с целью лечения;
- в) путешествие с целью посещения ряда стран за одну неделю.

5. Что необходимо для внутреннего туризма в России?

- а) наличие естественных туристических ресурсов;**
- б) высокие темпы экономического роста;**
- в) кардинальное решение отношений собственности и проведение комплекса мероприятий на государственном уровне по превращению туризма в приоритетное экономическое направление.

6. В отличие от индивидуального, групповой тур?

- а) предполагает одновременное присутствие в турпоездке не менее 9 человек;
- б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней;
- в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов;**
- г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных.

7. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится:

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна;
- б) организация анимационного обслуживания туристов;**
- в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.;**
- г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок;
- д) организация питания туристов на борту теплохода.

8. Расширенное воспроизводство сил человека (физических, эмоциональных, интеллектуальных) называют:

- а) физкультурой;
- б) рекреацией;**
- в) фитнесом;
- г) туropolерейтингом.

9. В каком регионе развит горнолыжный туризм:

- а) Томская область,
- б) Омская область;
- в) Кемеровская область;**
- г) Новосибирская область.

10. Главный туристический объект азиатской части России:

- а) река Енисей;
- б) река Лена;
- в) озеро Байкал;**
- г) Ладожское озеро.

11. Побережье какого моря не относится к зоне пляжного туризма?

- а) Черного моря;
- б) Белого моря;**
- в) Красного моря;
- г) Желтого моря.

12. Какой город наименее привлекателен для туристов?

- а) Норильск;**
- б) Тула;
- в) Воронеж;
- г) Симферополь.

13. Наиболее известный курорт Сибири:

- а) Красноярские столбы;
- б) Белокуриха;**
- в) Телецкое озеро;
- г) Кисловодск.

14. Какие охраняемые природные территории не являются объектами туризма?

- а) национальные парки;
- б) памятники природы;
- в) санаторно-курортные зоны;**
- г) заповедники.

15. Какой объект туризма относится к Всемирному природному наследию?

- а) Брянский лес;
- б) Лосиноостровский национальный парк;
- в) Девственные леса Коми;**
- г) Кедровые леса Западной Сибири.

16. На какой реке не возможен речной круизный туризм?

- а) Шексна;
- б) Яуза;**
- в) Волга;
- г) Обь.

17. Центр альпинизма России:

- а) Памир;
- б) Альпы;
- в) Алтай;**
- г) Гималаи.

18. К какому туристскому району относится Республика Хакасия?

- а) Саяно-Тувинскому;
- б) Красноярскому;**
- в) Алтайскому;
- г) Восточносибирскому.

19. К какому туристскому району относится Томская область?

- а) Алтайскому;
- б) Западносибирскому;**
- в) Восточносибирскому;
- г) Уральскому.

20. К какому туристскому району относится Брянская область?

- а) Центрально черноземный;
- б) Центральный;**
- в) Поволжский;

г) Южный.

Типовые вопросы

1. Понятие внутреннего туризма, его сущность и виды
2. Государственное регулирование и формы государственной поддержки внутреннего туризма в РФ
3. Определение и основные характеристики внутреннего туристского потока.
4. Рынок внутреннего туризма: компоненты спроса и предложения
5. Техника учёта и хранения документации
6. Формы и методы контроля за качеством обслуживания во внутреннем туризме.
7. Характеристика туристского потенциала страны.

Типовые проблемно-аналитические задания

Проблемно-аналитическое задание:

- Назовите основные сегменты индустрии туризма в России.
- Что включает в себя понятие «формирование тура»?
- Что такое продвижение тура?
- Что включает в себя технология разработки туристского маршрута?
- Какие обязательства налагает на турфирму договор, заключённый с другими участниками туристского рынка?
- Какие документы необходимо подготовить для государственной регистрации турфирмы, которая будет функционировать как общество с ограниченной ответственностью?
- Опишите технику учета и хранения документации в туристских фирмах.
- Перечислите способы заказа и приобретения проездных документов для туристов.
- Какие преимущества и недостатки имеют чартерные рейсы по сравнению с регулярными рейсами?
- Опишите правила проката автомобилей.
- Назовите и проанализируйте этапы подготовки тура к реализации.
- Какие основные разделы содержит договор турфирмы с туристом о реализации туристского продукта?

Темы исследовательских, творческих проектов

Подготовка и защита информационного проекта (презентации) по темам:

«Управление туризмом на территории Московской области» и «Законодательство субъектов РФ в сфере регулирования внутреннего туризма».

Типовые задания к интерактивным занятиям

Диспут по вопросам:

1. Может ли турист просить о внесении изменений в стандартный договор, предлагаемый туристской фирмой?
2. Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?
3. Индивидуальный предприниматель планирует открыть туристскую фирму. Имеет ли он право принимать на работу других граждан? Какие договоры гражданско-правового характера он может заключать с физическими лицами?

Задания открытого типа

1. Охарактеризуйте объект, предмет и содержание внутреннего туризма.
2. Географическое разделение труда в эволюции внутреннего туризма.
3. Вариации определения понятия «туризм»: критерии, определения, признаки.
4. Цели путешествия.
5. Функции путешествия.
6. Классификация по типам и категориям туризма.
7. Социальный и самодеятельный туризм.
8. Классификация путешествий по мотивационным факторам.
9. Классификация туризма по формам организации.
10. Туристские маршруты и их типы.
11. Географическое положение России.
12. Рекреационные ресурсы.
13. Внутренний туризм как элемент глобального социально-экономического явления современности.
14. Услуги в экономике, сопровождающие сферу туризма.
15. Вклад туризма в развитие хозяйственного комплекса и экономики страны.
16. Внутренний туризм, как отражение международного разделение труда.
17. Проявления сезонности во внутреннем туризме.
18. Факторы развития туризма в России.
19. Российская Федерация на рынке международного туризма
20. Тенденции развития мирового туризма на рубеже XX-XXI веков.
21. История туристского и рекреационного районирования России
22. Основные единицы районирования.
23. Принципы и факторы районирования.
24. Определение понятия «туристский регион РФ»: содержание, признаки.
25. Туристские особенности региона России (на выбор).
26. Основные туристические центры России (на выбор).
27. Москва – основной туристический центр России.
28. Санкт-Петербург – основной туристский центр региона.
29. Туризм и рекреация региона России (на выбор).
30. Основные критерии оценки культурно-исторических объектов.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;

- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы,

вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.