

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП

Сталькина У. М.
26 мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Перов С. Н.
26 мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

название дисциплины

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика
Профиль подготовки: Перевод и межкультурная коммуникация
Квалификация: бакалавр
Форма обучения: очная
Год начала подготовки по программе: 2021
Кафедра: теории и практики перевода

Руководитель
образовательной программы

подпись

Молчкова Л. В.

26 мая 2021 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры теории и практики перевода
/протокол заседания № 10 от 19 мая 2021 г./

Заведующий кафедрой

подпись

Молчкова Л.В.

Самара
2021

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам
ПК-3. Способен осуществлять профессиональную межкузыковую и межкультурную коммуникацию и выступать посредником между представителями своей и иноязычной культуры в профессиональной сфере общения.	ПК-3.И-2. Оказывает консультативно-коммуникативное сопровождение профессиональной деятельности.	ПК-3.И-2.3-1. Знает основные профессиональные сферы применения консультативно-коммуникативного сопровождения.
		К-3.И-2.У-1. Умеет проводить информационно-поисковую деятельность в сферах межкузыкового и межкультурного общения (туризм, образование, индустрия гостеприимства и пр.)
		ПК-3.И-2.У-2. Умеет анализировать полученную информацию и оказывать консультации в сферах межкузыкового и межкультурного общения (туризм, образование, индустрия гостеприимства и пр.)
		ПК-3.И-2.В-1. Владеет навыком информационно-поисковой деятельности для предоставления консультаций в сфере межкузыкового и межкультурного общения в соответствии с профессиональной задачей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану	Курс и семестр изучения дисциплины (очная)
Б1.В.ДВ.01.01	4 курс, 7 семестр

3. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Объём дисциплины,
в т. ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов**

Виды учебной работы	Объём, часов/з.е.	Распределение по семестрам (очная форма обучения)			
		7 семестр			
Контактная работа, в т. ч.:	36	36			
практические занятия (ПЗ)	36	36			
Самостоятельная работа (СР)	36	36			
Контроль – зачёт					
Итого объём дисциплины	72/2	72/2			

Объём дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (очная форма обучения)		
	Л	ПЗ	СР
Профессиональные требования для работы в сфере туризма и гостеприимства. Виды деятельности в сфере туризма и гостеприимства. Правовое регулирование в сфере туристической деятельности и индустрии гостеприимства.	–	4	4
Системы информационного обеспечения консультирования в сфере туризма и гостеприимства. Маркетинг и реклама в туризме	–	4	4
Консультационное сопровождение клиентов в сфере туризма и гостеприимства. Организация тура по странам выбранного региона. Создание туристического продукта. Виды туров	–	12	12
Особенности межличностной коммуникации в процессе консультационной деятельности в сфере туризма и гостеприимства	–	8	8
Коммуникативные навыки личности как необходимый аспект в профессиональной деятельности в сферах туризма и гостеприимства	–	8	8
Всего:	–	36	36

Содержание тематических разделов дисциплины

Наименование раздела	Содержание раздела
<p>Профессиональные требования для работы в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Виды деятельности в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Правовое регулирование в сфере туристической деятельности и индустрии гостеприимства</p>	<p><i>Владение навыком информационно-поисковой деятельности для предоставления консультаций в сфере межкультурного и межъязыкового общения в соответствии с профессиональной задачей.</i> Умение пользоваться источниками информации. Умение пользоваться различной аппаратурой. Владение навыком извлечения информации из источников в электронной форме, умение пользоваться интернетом и мобильными средствами связи.</p> <p>Основные виды туристической деятельности: внутренний туризм, международный туризм, оздоровительный туризм, эко туризм, детский отдых и образовательный туризм.</p> <p>Классификация отелей и ресторанов.</p> <p>Организация дополнительных услуг: обеспечение авиа и жд билетами, организация питания, трансфер и т.д.</p> <p>Правила оказания услуг в туристической сфере и сфере гостеприимства. Защита прав потребителей. Содержание Федерального закона. Об основах туристской деятельности в РФ.</p>
<p>Системы информационного обеспечения консультирования в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Маркетинг и реклама в туризме</p>	<p>Понятие и состав информационного обеспечения туризма.</p> <p>Государственные и муниципальные информационные системы в туризме.</p> <p>Правовое регулирование информационного обеспечения туризма.</p> <p>Основные направления использования Интернета в консультационной деятельности в сфере туризма</p> <p>Классификация и характеристика туристских интернет - ресурсов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Специализированные порталы и сайты. - Порталы для профессионалов турбизнеса - Сайты фирм-туроператоров - Сайты туристических агентств.
<p>Консультационное сопровождение клиентов в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Организация тура по странам выбранного региона. Создание туристического продукта.</p> <p>Виды туров. География туризма</p>	<p>Основные этапы консультирования клиентов: формирование запроса заказчика, подготовка материала, организация встречи, презентационные навыки. Навык работы с возражениями заказчика.</p> <p>Этапы создания туристического продукта согласно требованиям и пожеланиям заказчика. Осуществление поисковой деятельности информации. Методы анализа информации. Реферирование материала. Способы донесения информации до заказчика. Процесс принятия решения заказчиком о покупке тура. Туристические макрорегионы мира.</p> <p>Основные требования к оформлению документации при бронировании тур и оформлению разного типа виз для зарубежных поездок.</p>
<p>Особенности межличностной коммуникации в процессе консультационной</p>	<p>Виды коммуникации: вербальная, невербальная, Их роль в конфликтных ситуациях межкультурного диалога и работе с клиентами, оценке ситуаций социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, выборе</p>

деятельности в сфере туризма и гостеприимства	способов взаимодействия в соответствии с коммуникативной ситуацией. Эффективность коммуникации в аспекте консультационной деятельности. Коммуникация и культура. Межличностная коммуникация. Понятие успешной коммуникации, обеспечивающей адекватность социальных и профессиональных контактов.
Коммуникативные навыки личности как необходимый аспект в профессиональной деятельности в сферах туризма и гостеприимства	Механизмы межкультурной коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов, оценку ситуаций социального взаимодействия на основе принятых моральных норм, выбор способов социокультурного и межкультурного взаимодействия в соответствии с коммуникативной ситуацией. Стереотипы как факторы, положительно или отрицательно влияющие на адекватность профессиональных контактов в процессе консультирования. Мотивация профессиональной деятельности специалистов с сферах профессиональной работы с клиентами.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение анализа ситуаций и имитационных моделей, ролевых игр и круглых столов, групповых дискуссий, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

Образовательные технологии

Наименование технологии	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
Проблемное обучение	Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся.	Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учётом индивидуального, социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определённую предметную область, возможность чего заложена в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определённой предметной области без увеличения трудоёмкости соответствующих дисциплин.	Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Развивающее обучение	Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их потенциальных возможностей с учётом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учётом зоны ближайшего развития.
Активное, интерактивное обучение	Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	Методы социально-активного обучения с учётом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Рефлексивное обучение	Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию.	Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Вид занятий (лекции, практические занятия), форма промежуточной аттестации	Применяемые дистанционные образовательные технологии
Практические занятия	ДОТ 1 ZOOM, ДОТ 3 Discord, ДОТ 4 Moodle, ДОТ 6 ИСУ ВУЗ
Зачёт	ДОТ 1 ZOOM, ДОТ 3 Discord, ДОТ 4 Moodle, ДОТ 6 ИСУ ВУЗ

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная литература, в том числе:

Основная:

Марков, В.И. Межкультурная коммуникация: учебное пособие / В.И.Марков, О.В.Ртищева; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный институт культуры, Социально-гуманитарный институт, Кафедра культурологии. - Кемерово:

Кемеровский государственный институт культуры, 2016. - 111 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8154-0354-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472671>

Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие / Б.Л.Яшин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 243 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>

Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности: учебник : [16+] / Р.И.Сухов. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 267 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032> – Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст: электронный.

Левочкина, Н. А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину/ Н.А.Левочкина. – Москва : Директ-Медиа, 2013. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538> – ISBN 978-5-4458-2197-7. – DOI 10.23681/134538. – Текст: электронный.

Владыкина, Ю. О. Организация туристской деятельности: учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2016. – 124 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576573> (дата обращения: 29.07.2021). – Библиогр.: с. 113-115. – ISBN 978-5-7782-2883-2. – Текст: электронный

Дополнительная:

Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в туризме: учебное пособие : [16+] / Е.Е.Ермакова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 404 с: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572268>
Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01170-2. – Текст: электронный.

Дурович, А. П. Организация туризма: учебное пособие / А.П.Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728>(дата обращения: 29.07.2021). – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст: электронный

Интернет-ресурсы:

1. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ) www.mssiatourism.ru
2. Российский Союз Туриндустрии www.rostourunion.ru
3. Сайты туроператоров

Лицензионное программное обеспечение:

LibreOffice, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом.
Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS.

Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым кодом, свободная (распространяется по лицензии GNU GPL).

Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

КиберЛенинка, российская научная электронная библиотека. URL: <https://cyberleninka.ru/>.
eLIBRARY.RU, российский информационно-аналитический портал. URL: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

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

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с возможным мультимедийным сопровождением;
- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и обсуждают их между собой и преподавателем, решают практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения различных явлений; включающие проведение устных и письменных опросов (в виде тестовых заданий) и контрольных работ (по вопросам лекций и практических занятий).

Лекции — разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, её методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, предложение методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме. Главное назначение лекции — обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов. Они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, чётко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований. Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Преподаватель должен ориентировать студентов на использование при подготовке к практическим занятиям в первую очередь специальной научной литературы (монографий, статей из научных журналов, диссертаций).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Министерством науки и высшего образования Российской Федерации к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учётом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учётом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачёта, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, — не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимому в устной форме, — не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;
- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжёлыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжёлыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические указания для обучающихся

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой.

Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы чётко представить себе его объём и основные проблемы. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия учёных, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того, чтобы выделить главное в лекции и правильно её законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал. Для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний следует приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нём что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции даёт многое. Студенты получают общее представление о её содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Всё это облегчает работу на лекции и делает её целеустремлённой.

Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьёзно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог электронной научной библиотеки eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическим занятиям студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы — подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей; систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков; формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации; развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации; развитие научно-исследовательских навыков; формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретённые знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и

усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;

представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определённой теме и её отдельным аспектам;

отражать необходимую и достаточную компетентность автора;

иметь учебную, научную и/или практическую направленность;

быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, список литературы, приложения;

содержать краткие и чёткие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;

соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Показатели оценивания
ПК-3. Способен осуществлять профессиональную межкультурную коммуникацию и выступать посредником между представителями своей и иноязычной культуры в профессиональной сфере общения.	ПК-3.И-2. Оказывает консультативно-коммуникативное сопровождение профессиональной деятельности.	ПК-3.И-2.3-1. Знает основные профессиональные сферы применения консультативно-коммуникативного сопровождения.	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		К-3.И-2.У-1. Умеет проводить информационно-поисковую деятельность в сферах межкультурного общения (туризм, образование, индустрия гостеприимства и пр.)	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
		ПК-3.И-2.У-2. Умеет анализировать полученную информацию и оказывать консультации в сферах межкультурного	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно

		общения (туризм, образование, индустрия гостеприимства и пр.)	
		ПК-3.И-2.В-1. Владеет навыком информационно-поисковой деятельности для предоставления консультаций в сфере межкультурного общения в соответствии с профессиональной задачей.	Блок 3 контрольного задания выполнен корректно

Типовое контрольное задание 1

БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.1 (ПК-3.И-2.3-1). Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, спортивных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд называется:

- 1) экскурсант;
- 2) турист;
- 3) паломник;
- 4) путешественник.

1.2 (ПК-3.И-2.3-1) Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется:

- 1) туристский ваучер;
- 2) туристский маршрут;
- 3) туристское требование;
- 4) туристская путевка.

1.3(ПК-3.И-2.3-1) Для путешествия визы могут быть:

- 1) служебные;
- 2) учебные;
- 3) иммиграционные;
- 4) туристические.

1.4. (ПК-3.И-2.3-1) Коммуникация - это:

- 1) способы общения, позволяющие создавать, передавать и принимать информацию;
- 2) процесс общения между людьми в процессе делового общения;
- 3) процесс создания информации в современном глобализирующемся обществе;

4) способ установления контактов во время деловых переговоров

1.5 . (ПК-3.И-2.3-1) Невербальная коммуникация – это:

- 1) система значимых средств общения с помощью жестов;
- 2) общение с помощью письменных сообщений;
- 3) система словесных форм общения и взаимодействия между людьми;
- 4) система несловесных форм общения и взаимодействия между людьми.

1.6. (ПК-3.И-2.3-1) Вербальная коммуникация-это:

- 1) речевое общение во время обучения;
- 2) языковое нормативное общение;
- 3) общение в процессе деловых переговоров;
- 4) система словесных форм общения и взаимодействия между людьми.

УБРАТЬ ЛИШНЕЕ

1.7. (ПК-3.И-2.3-1) К числу документов, регламентирующих взаимоотношения туроператора с туристами, можно отнести следующие:

- 1) договор с туристическим агентством;
- 2) туристская путевка;
- 3) туристический ваучер (инвойс);
- 4) информационный лист.

1.8. (ПК-3.И-2.3-1) Содержание договора с туристом должно обязательно включать:

- 1) маршрут тура;
- 2) сроки реализации тура;
- 3) указание наименований оплаченных средств размещения;
- 4) указание штрафных санкций за отказ от бронирования;
- 5) указание категорий номеров; система питания по маршруту;
- 6) наличие трансфера и доп услуг;
- 7) наличие страховки и визы.

Заполнить пропуски

1.9. (ПК-3.И-2.3-1) Социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью разных коммуникативных средств называется _____

1.10. (ПК-3.И-2.3-1) Информационный или рекламный инструмент, позволяющий сообщить нужную информацию в удобной для получателя форме называется _____

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

2.1. (ПК-3.И-2.У-1) Установите соответствие между наименованиями, принятыми в туристической (английский вариант) и их эквивалентом (русский вариант)

1. bed only BO	Двухместный номер
2. beach view BV	Все включено

3. one adult AID	Полный пансион
4. all inclusive AL	Основное здание
5. check in, check out	Одноместный номер
6. fool board FB	Стандартный номер
7. main building MB	Вид на пляж
8. single SNGL	Расчетный час
9. standard STD	Только для взрослых
10. twin TWIN	Без питания

2.2. (ПК-3.И-2.У-2) Выберите правильный вариант

Уровни сервисного обслуживания

ОПИСАНИЕ	УРОВЕНЬ СЕРВИСА
1. Поставщики услуг самого высокого уровня: гостиницы категории 5 звезд и роскошные внекатегорийные отели, перелет первым классом или самолетами бизнес- класса, питание в дорогих ресторанах с обязательным обслуживанием. Индивидуальные услуги гида и т.д.	
2. Высокий уровень обслуживания: гостиницы категорий 4-5 звезд, перелет бизнес - классом ,питание с широким выбором блюд, индивидуальный трансфер, кураторство гида	
3. Минимум услуг невысокого уровня: гостиницы категории 1-2 звезды, hostels, общежития, сервис по типу самообслуживания	
4. Массовый вариант обслуживания: гостиницы категорий 2-3 звезды, перелет эконом классом, регулярным или чартерный рейсом, питание по типу шведский стол, групповой трансфер	

1) Люкс, 2) Экономический вариант, 3) Туристский класс, 4) Первый класс

2.3. (ПК-3.И-2.У-2) Заполните таблицу. Выберите из предложенных туроператоров.
Предлагают отдых в следующих странах:

1.Турция, Египет, Тунис, Тайланд	
2.Европейские страны	
3.Страны Карибского бассейна, США	
4.Мальдивы	

а) Анекс тур, b) Пегас Туристик, c) Пак групп, d) ICS Travel Group, e) TEZ tour

2.4(ПК-3.И-2.У-2) Заполнить таблицу: Выбрать правильное определение видам тура

ВИДЫ ТУРОВ	ОПИСАНИЕ
1) деловой;	1)туризм представляет собой путешествия и поездки с познавательными целями. Экскурсии развивают интеллект, расширяют кругозор и развлекают.
2)событийный туризм;	2)путешествие на водных видах транспорта, включающее береговые экскурсии, осмотр достопримечательностей портовых городов, а также разнообразные развлечения на борту морских и речных лайнеров.
3)приключенческий;	3)сфера данного вида туризма охватывает все виды обучения и просвещения, которые осуществляются вне постоянного места жительства. В настоящее время наиболее популярными стали следующие виды образовательного туризма:- учебные поездки с целью изучения иностранного языка или тех или иных общеобразовательных или специальных предметов;- ознакомительные поездки в учреждения, организации и предприятия;- научные и учебные стажировки в учреждениях, организациях и на предприятиях;- участие в семинарах, конференциях, съездах, конгрессах, творческих мастерских и мастер-классах, цель которых обмен опытом и получение новой профессионально важной информации;
4) экологический;	4)путешествия с целью изучения местной кулинарии, ее особенностей и традиций, а также знакомство с необычными продуктами и способами их приготовления.
5) гастрономический;	5)туризм подразумевает знакомство с историей святых мест, жизнью и бытом святых, а также с церковным искусством.
6) религиозный и паломнический;	6)путешествия с целью посещения мест с относительно нетронутой антропогенным воздействием природных территорий.
7) лечебно-оздоровительный;	7)вид туризма ориентированный на посещение местности в определенное время, связанный с каким-либо событием. Под событием следует понимать совокупность явлений, выделяющихся своей неоднозначностью, значимостью для данного общества или человечества в целом, для малых групп или индивидуумов. Оно может иметь вид разового неповторимого явления или периодического, наблюдаемого ежегодно или в определенные периоды времени.
8) образовательный;	8)поездки сотрудников компаний (организаций) с деловыми целями, либо организация корпоративных мероприятий.

9) культурно-познавательный;	9) перемещение туристов в пределах или за пределы государственных границ на срок не менее 20 часов и не более 6 месяцев в оздоровительных целях, целях профилактики различных заболеваний организма человека.
------------------------------	---

2.5. (ПК-3.И-2.У-2) заполнить таблицу: Внесите наиболее популярные туристические страны региона

Туристические макрорегионы мира	страны региона
1. Европа	
2. Америка	
3. Азиатский и Тихоокеанский регион	
4. Африка	
5. Ближний и Средний Восток	
6. Южная Азия	

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ

3.1. ПК-3.И-2.В-1

Круглый стол: Изучение комплекса туристских услуг на конкретных примерах

Задание:

Изучите пакет документов или описание туристического маршрута, выполните письменно следующие задания:

1. Выпишите туристические услуги по видам (размещение, транспорт и т.д.)
2. Определите, к какому виду туризма относится данный тур, для кого он предназначен.
3. Предложите дополнительные туристические услуги для данного маршрута клиентам.

3.2. ПК-3.И-2.В-1 **Практическая работа**

**Деловая ситуация: «Организация тура по странам региона:
Европейский регион, страны Средиземноморья, Американский
регион, страны Латиноамериканского региона, Австрало - Океанический
регион**

Цель работы: научиться:

- оценивать влияние географических фактов на развитие туризма в странах региона;
- работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению;
- собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектов, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в странах региона.

Результат работы: создать портрет туристской отрасли и перспективы ее развития в выбранной стране данного региона, провести консультацию потенциальным клиентам

Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции, проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством

контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

- Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т. п.).
- Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

- Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии).
- Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

- Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.
- Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.
- Подведение итогов оценки сформированности компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3}$$

где P_i – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации (сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)

Результат промежуточной аттестации (P)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
0–36	Не сформирована.	неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
37–49	Уровень владения компетенцией недостаточен для её формирования в результате обучения по дисциплине.	неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			
50–59	Уровень владения компетенцией посредственен для её формирования в	удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)

	результате обучения по дисциплине.		
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
60–69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для её формирования в результате обучения по дисциплине.	удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
70–89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для её формирования в результате обучения по дисциплине.	хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи.			
90–94	Уровень владения компетенцией высокий для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объёме, результаты выполнения задания содержат одну–две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			
95–100	Уровень владения компетенцией превосходный для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объёме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные			

профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, и о способности разрабатывать новые решения.