

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет

Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лига М.Б.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.07.2.Индустрия и инфраструктура туризма

на 180 часа(ов), 5 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.04.02 – Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Магистерская программа – Организация и управление турбизнесом (для набора 2016, 2017)

Форма обучения заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование компетенций, необходимых для удовлетворения потребностей потребителей в туристских услугах и туристских продуктах, предоставляемых предприятиями и организациями индустрии и инфраструктуры туризма; для организации комплексного туристского обслуживания потребителей предприятиями и организациями туристской индустрии и инфраструктуры; для обеспечения эффективной деятельности предприятий и организаций индустрии и инфраструктуры туризма.

Задачи изучения дисциплины:

- овладение знаниями в области выявления потребностей потребителей в туристских услугах и туристских продуктах;
- освоение факторов и условий рациональной организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма;
- выработка умений анализировать и выявлять состав индустрии и инфраструктуры туризма

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

«Индустрия и инфраструктура туризма» является учебной дисциплиной Блока 1-Дисциплины (модули), Б1.В-Вариативная часть, Б1.В.ДВ.7.2- дисциплины по выбору рабочего учебного плана (направление 43.04.02–Туризм. Магистерская программа «Организация и управление турбизнесом»). Компетенции, формируемые в ходе освоения дисциплины «Индустрия и инфраструктура туризма», связаны с содержанием дисциплин Блока 1 учебного плана подготовки магистров (направление подготовки 43.04.02–Туризм. Магистерская программа «Организация и управление турбизнесом»): «Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии», «Теория и методология рекреационной географии», «Стратегическое управление туристской индустрией», «Организационное проектирование и управление проектами», «Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территории», «Прогнозирование и планирование туристской деятельности», «Бизнес-планирование туристского предприятия».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы), 180 часов.

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	1 семестр	
Общая трудоемкость		180
Аудиторные занятия, в т.ч.	22	22
лекционные (ЛК)	10	10
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	12	12
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	158	158
Форма промежуточной аттестации в семестре	Дифференцированный зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-3	Готовность применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
	Пороговый: 1) содержание понятий «индустрия туризма» и «инфраструктура туризма»; 2) осуществление данными понятиями видов деятельности и их роль в удовлетворении потребностей потребителей туристских услуг и туристских продуктов.

Результат обучения	
Знать	Стандартный: 1) содержание понятий «индустрия туризма» и «инфраструктура туризма»; 2) осуществление данными понятиями видов деятельности и их роль в удовлетворении потребностей потребителей туристских услуг и туристских продуктов; 3) методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии.
	Эталонный: 1) содержание понятий «индустрия туризма» и «инфраструктура туризма»; 2) осуществление данными понятиями видов деятельности и их роль в удовлетворении потребностей потребителей туристских услуг и туристских продуктов; 3) методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии. 4) факторы и условия рациональной организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма; 5) основные направления деятельности по организации и совершенствованию обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма
Уметь	Пороговый: 1) находить, обобщать, анализировать, синтезировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию 2) применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии
	Стандартный: 1) находить, обобщать, анализировать, синтезировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию 2) применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии 3) анализировать и выявлять состав индустрии и инфраструктуры туризма

	Результат обучения
	Эталонный: 1) находить, обобщать, анализировать, синтезировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию 2) применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии 3) анализировать и выявлять состав индустрии и инфраструктуры туризма 4) генерировать собственные идеи в деятельность предприятий индустрии туризма; 5) выявлять и оценивать основные проблемы в сфере инфраструктуры и индустрии туризма; 6) разрабатывать рекомендации, оптимизирующие деятельность предприятий и организаций индустрии и инфраструктуры туризма по организации комплексного туристского обслуживания потребителей.
Владеть	Пороговый: 1) готовностью к активному общению в научной, профессиональной и социально-общественной сферах деятельности 2) готовностью применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии
	Стандартный: 1) готовностью к активному общению в научной, профессиональной и социально-общественной сферах деятельности; 2) готовностью применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии; 3) приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии;
	Эталонный: 1) готовностью к активному общению в научной, профессиональной и социально-общественной сферах деятельности; 2) готовностью применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии; 3) приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии 4) научными понятиями и профессиональной терминологией при анализе основных видов деятельности предприятия и организации индустрии и инфраструктуры туризма;

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Индустрия и инфраструктура туризма как институты экономики	34	2	2	0	30
	2	Состав индустрии и инфраструктуры туризма	38	2	4	0	32
2	3	Рациональная организация обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма: факторы и условия	36	2	2	0	32
3	4	Предметный и функциональный аспекты организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма	36	2	2	0	32
4	5	Основные направления деятельности по оптимизации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма	36	2	2	0	32
Итого			180	10	12	0	158

3.2. Лекционные занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Индустрия туризма: понятие и сущность. Инфраструктура туризма: понятие и сущность. Продукция индустрии и инфраструктуры туризма. Туристский товар, туристская услуга, туристский продукт как особые виды продукции. Производители продукции в индустрии и инфраструктуре туризма. Место индустрии и инфраструктуры туризма в системе хозяйства и их соотношение. Типы и виды индустрии и инфраструктуры туризма. Функции индустрии и инфраструктуры туризма. Секторы экскурсионного и информационного обслуживания в индустрии туризма. Виды деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма
	2	Подходы к определению состава индустрии и инфраструктуры туризма. Организаторы туризма. Сектор транспорта в индустрии и инфраструктуре туризма. Сектор размещения в индустрии туризма. Сектор питания в индустрии и инфраструктуре туризма. Сектор досуга и развлечений в индустрии и инфраструктуре туризма. Секторы производителей туристских товаров и исполнители иных обязательных и дополнительных туристских услуг. Иные виды производственной и социально-бытовой инфраструктуры туризма. Институциональная инфраструктура туризма.
2	3	Понятие «организация обслуживания». Процесс оказания услуги на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма. Потребитель как объект и субъект сервисной деятельности предприятий индустрии и инфраструктуры туризма. Взаимодействие исполнителя и потребителя. Исполнитель как субъект сервисной деятельности. Требования к услугам и обслуживанию.
3	4	Составляющие процесса обслуживания. Виды и уровни обслуживания. Формы обслуживания. Обслуживание и удовлетворение потребностей потребителя.
4	5	Основные направления оптимизации процесса оказания услуги. Основные направления оптимизации деятельности по удовлетворению потребностей потребителя. Основные направления оптимизации деятельности по улучшению обслуживания на предприятии индустрии и инфраструктуры туризма. Основные направления деятельности по выполнению требований к услугам и обслуживанию.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	1. Производственная деятельность в индустрии и инфраструктуре туризма. 2. Сервисная деятельность в индустрии и инфраструктуре туризма. 3. Обслуживание в сервисной деятельности индустрии и инфраструктуры туризма. 4. Туристская деятельность в индустрии и инфраструктуре туризма. 5. Соотношение видов деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма. 6. Функции индустрии туризма. 7. Функции инфраструктуры туризма. 8. Значение и роль индустрии и инфраструктуры туризма в туризме.
	2	1. Теоретические основы определения состава индустрии и инфраструктуры туризма. 2. Подходы к выделению основного элемента (компонента) индустрии и инфраструктуры туризма. 3. Подходы к выделению отраслей и укрупненных отраслей или их аналогов в составе индустрии туризма. 4. Подходы к выделению отраслей и укрупненных отраслей или их аналогов в составе инфраструктуры туризма. 5. Подход к составу индустрии и инфраструктуры туризма в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». 6. Производители туристских товаров, их статус в системе туризма. 7. Услуги проката в туризме, статус их исполнителей в системе туризма. 8. Страховые услуги в туризме, статус их исполнителей в системе туризма. 9. Финансовые услуги и банковские услуги в туризме, статус их исполнителей в системе туризма.
2	3	1. Понятие «организация»: определение, основные значения. 2. Предметная часть организации обслуживания. 3. Функциональная часть организации обслуживания. 4. Этапы процесса оказания услуги. 5. Характеристики процесса оказания услуги, влияющие на организацию обслуживания. 6. Характеристики потребителя как объекта и субъекта сервисной деятельности. Характеристика потребителя с точки зрения потребностей. 7. Понятие «поведение потребителя» («потребительское поведение»). 8. Взаимодействие исполнителя и потребителя как аспект процесса оказания услуги. Уровень взаимодействия исполнителя и потребителя. 9. Степень вовлеченности во взаимодействие. 10. Контакт исполнителя и потребителя как форма взаимодействия.
3	4	1. Составляющие процесса обслуживания: этапы и действия исполнителя. 2. Прием заказа как этап процесса обслуживания. 3. Обслуживание потребителя в ходе выполнения услуги как этап процесса обслуживания. 4. Выдача заказа как этап процесса обслуживания. 5. Последующий контакт с потребителем как этап процесса обслуживания. 6. Особенности этапов процесса обслуживания и их содержания при оказании услуг разных видов. 7. Временной параметр как характеристика процесса обслуживания.

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
4	5	1. Совершенствование процесса производства услуги. 2. Сокращение срока оказания услуги. 3. Организация процесса оказания услуги с учетом свойств и специфических особенностей услуги. 4. Показатели качества обслуживания на предприятиях и их классификация, туристический продукт. 5. Контроль и оценка качества услуги. 6. Сертификация туристских услуг. 7. Основные направления обеспечения качества на зарубежных и отечественных туристских предприятиях.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Индустрия туризма: понятие и сущность. Инфраструктура туризма: понятие и сущность. Продукция индустрии и инфраструктуры туризма. Туристский товар, туристская услуга, туристский продукт как особые виды продукции. Производители продукции в индустрии и инфраструктуре туризма. Место индустрии и инфраструктуры туризма в системе хозяйства и их соотношение. Типы и виды индустрии и инфраструктуры туризма. Функции индустрии и инфраструктуры туризма. Секторы экскурсионного и информационного обслуживания в индустрии туризма. Виды деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма	Терминологический словарь. Письменная работа Схема
1	2	Подходы к определению состава индустрии и инфраструктуры туризма. Организаторы туризма. Сектор транспорта в индустрии и инфраструктуре туризма. Сектор размещения в индустрии туризма. Сектор питания в индустрии и инфраструктуре туризма. Сектор досуга и развлечений в индустрии и инфраструктуре туризма. Секторы производителей туристских товаров и исполнители иных обязательных и дополнительных туристских услуг. Иные виды производственной и социально-бытовой инфраструктуры туризма. Институциональная инфраструктура туризма.	Схема Письменная работа. Контрольная работа Таблица Библиография

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
2	3	Понятие «организация обслуживания». Процесс оказания услуги на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма. Потребитель как объект и субъект сервисной деятельности предприятий индустрии и инфраструктуры туризма. Взаимодействие исполнителя и потребителя. Исполнитель как субъект сервисной деятельности. Требования к услугам и обслуживанию.	Письменная работа. Контрольная работа Таблица Эссе
3	4	Составляющие процесса обслуживания. Виды и уровни обслуживания. Формы обслуживания. Обслуживание и удовлетворение потребностей потребителя.	Таблица. Письменная работа. Творческое задание
4	5	Основные направления оптимизации процесса оказания услуги. Основные направления оптимизации деятельности по удовлетворению потребностей потребителя. Основные направления оптимизации деятельности по улучшению обслуживания на предприятии индустрии и инфраструктуры туризма. Основные направления деятельности по выполнению требований к услугам и обслуживанию.	Письменная работа.

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
2	3	СРС	эссе	4
3	4	СРС	творческое задание	6

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Индустрия туризма: правовые основы социально-культурного сервиса и туризма / сост. Г.М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 416 с.
2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2010. - 493с.

3. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг: учеб. пособие / Н.И. Рыжова. – Чита: ЗабГУ, 2016. – 95 с.
4. Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Матюхина, Ю.А. Индустрия туризма / Ю.А. Матюхина. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 312 с.

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Баранова, А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: учеб. пособие / А.Ю. Баранова. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 180 с.
2. Крылова, Е.В. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие. / Е.В. Крылова, В.В. Лиханова. – Чита: ЗабГУ, 2014. – 199 с.
3. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Форум: Инфра-М, 2009. – 352с

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для вузов / Т.А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. [http:// забайкальскийкрай.рф.ru](http://забайкальскийкрай.рф.ru) – официальный сайт правительства Забайкальского края
 2. <http://www.gorduma.chita.ru> – Дума г. Чита.
 3. <http://www.ufms.chita.ru> – сайт Федеральной миграционной службы по Забайкальскому краю.
 4. <http://www.gov.ru> – сервер органов государственной власти Российской Федерации.
 5. <http://www.mchs.gov.ru> – сайт Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
 6. <http://www.mid.ru> – сайт Министерства иностранных дел Российской Федерации.
 7. <http://www.mkrf.ru> – сайт Министерства культуры Российской Федерации.
 8. <http://www.mvd.ru> – сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации.
 9. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризма).
 10. <http://www.минприр.забайкальскийкрай.рф.ru> – сайт Департамента природных ресурсов и промышленной политики Забайкальского края.
 11. [http://www.vneshmarket.ru/content/document r E54A48E1-D7D3-40E8-8840-0EAE41F8EC0C.html](http://www.vneshmarket.ru/content/document_r_E54A48E1-D7D3-40E8-8840-0EAE41F8EC0C.html) – туристические информационные центры городов России.
- ЭБС «Троицкий мост»; www.trmost.ru
 ЭБС «Лань»; www.e.lanbook.ru
 ЭБС «Юрайт»; www.biblio-online.ru
 ЭБС «Консультант студента»; www.studentlibrary.ru
 ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; www.biblioclub.ru

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения: Foxit Reader, АИБС "МераПро"

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-404.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Переносное мультимедийное оборудование: ноутбук, проектор, экран, акустическая система

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,

ауд. 14-419.

Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы

Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

ПК – 30 шт. (в т.ч. преподавательский).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Доклад

Планирование вступления

Слушатели формируют мнение о Вас уже в первые несколько минут. После этого очень сложно изменить это мнение. Сделайте все возможное, чтобы это мнение было позитивным. У Вас не будет второго шанса произвести первое впечатление! Подумайте о том, что Вам нужно сказать во вступлении. Как минимум необходимо:

- представиться (имя, должность, организация);
- сказать, сколько будет длиться ваша презентация;
- договориться о том, когда можно задавать вопросы - во время презентации или после;
- представить тему вашей презентации;
- установить доверительные отношения со слушателями;
- заставить аудиторию слушать Вашу презентацию.

Для того чтобы достичь целей вступления, помните о четырех советах, весьма полезных при подготовке вступления вашей презентации.

- Привлеките внимание. (Привлечь внимание во вступлении можно цитатой или интересными данными.)
- Укажите основные идеи. (Перечень основных идей необходим для того, чтобы настроить слушателей на тему Вашей презентации).
- Укажите интересы аудитории. (Для чего аудитория пришла Вас слушать? Что полезного в Вашей презентации для слушателей? Расскажите об этом, и Вас будут слушать с еще большим вниманием.)
- Используйте уместные слова и жесты. (Заранее продумайте – насколько естественна для ДАННОЙ аудитории привычная Вам жестикуляция, а также привычный Вам стиль общения, не будут ли они чужды для данной аудитории?)

Вот несколько распространенных типов вступлений, которые Вы можете использовать в своей презентации:

- цитаты,
- риторические вопросы,
- декларативные заявления,
- ситуации из жизни,
- текущие события,
- план действий,
- истории из жизни замечательных людей.

Выбор в первую очередь зависит от Вас, Вашего материала и специфики аудитории. Если вы не хотите настроить вашу аудиторию негативно (или даже обидеть) с самого

начала, соблюдайте ряд правил. Прежде всего, избегайте замечаний по поводу пола, расы, религии, политики. Пять «смертных грехов» вступления включают:

- извинения;
- длинные и медленные предложения;
- очевидные наблюдения;
- банальные вопросы;
- истории и анекдоты, не относящиеся к предмету выступления.

Хорошо, если Вы скажете что-нибудь приятное собравшимся, это всегда будет воспринято положительно. Но стоит ли начинать Ваше знакомство с аудиторией с шутки – это сложный вопрос. Аудитория может оказаться неожиданно более ранима к Вашим шуткам, чем Вы ожидаете, и сочтет это панибратством. Поэтому пока у Вас не установлен контакт с аудиторией, держите себя предельно корректно.

Из сказанного следует, что Вам имеет смысл подготовить несколько возможных вступлений, даже на одном и том же материале.

Программа PowerPoint позволяет Вам делать разветвленные презентации, и Вы можете управлять уже во время доклада – по какой из ветвей Вы пойдете. Поэтому в случае необходимости и при наличии некоторого опыта Вы сумеете легко «подстраиваться» к настроению зала – для того, чтобы повести аудиторию за собой и добиться своей цели.

Заключение выступления

Подготовка яркого и запоминающегося заключения – последний шаг планирования презентации.

Хорошее заключение очень важно для успеха всей презентации. Еще раз выскажите основную мысль Вашей презентации. «Бросьте вызов» аудитории. Призовите к действию или пригласите на следующую презентацию. Ниже приведены ключевые составляющие заключения:

- яркое высказывание - переход к заключению;
- повторение основных идей презентации;
- подведение итогов;
- короткое и запоминающееся высказывание в конце.

Ваше заключение должно быть позитивным и уверенным. Избегайте пяти «смертных грехов» заключения:

- изменения стиля ведения презентации;
- признания в том, что Вы что-то забыли рассказать;
- заключения без подведения итогов;
- извинений;
- бессвязной речи.

Так же как и для вступлений, существует несколько типов заключений:

- возвращение к теме вступления;
- призыв к действиям;
- «вызов»;

рассказ о том, что последует за этой презентацией.

Письменные работы

Выполняется в электронном виде, распечатывается на бумаге формата А4. Оформляется стандартны титульный лист, с указанием номера КР, темы, группа обучающегося и ФИО.

Структурно-логическая схема №1 «Проблема соотношения индустрии и инфраструктуры туризма».

Схема составляется на основе содержания рекомендованных в списке литературы источников. Каждый выделенный вариант соотношения должен сопровождаться указанием автора. При выполнении задания следует учитывать, что указания на соотношение индустрии и инфраструктуры туризма в рекомендованных источниках могут быть как прямые (например, посредством использования терминов «индустрия туризма», «инфраструктура туризма»), так и косвенные (например, посредством перечисления структурных компонентов, элементов и т.п.).

Таблица

Тема 4. Предметный и функциональный аспекты организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма

Таблица №1 Выполнение задания для самостоятельной работы возможно в трех

вариантах.

Вариант I. «Особенности этапов процесса обслуживания при оказании гостиничных услуг».

Вариант II. «Особенности этапов процесса обслуживания при оказании услуг общественного питания на примере ресторана».

Вариант III. «Особенности этапов процесса обслуживания при оказании туристских услуг».

Задание (независимо от варианта) выполняется в форме таблицы.

Этап	Содержание этапа	Персонал, взаимодействующий с потребителем	Действия исполнителя
------	------------------	--	----------------------

Прием заказа

Обслуживание потребителя в ходе выполнения услуги

Выдача заказа

Последующий контакт с потребителем

Требования к содержанию и структуре итоговой работы в форме эссе

Эссе – это итоговая индивидуальная самостоятельная письменная работа на предложенную тему преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

Письменная работа должна включать:

1. Титульный лист, который заполняется по единой форме.

2. Введение, в котором описывается суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически.

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который следует найти ответ в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе желательно, чтобы один параграф содержал только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом.

4. Заключение, которое содержит обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

5. Список использованных источников

6. Приложения.

Объем работы – 3000 слов без учета списка использованных источников и приложений. (Допускается изменение требуемого объема в пределах 10%).

Структурно-логическая схема

Схема составляется на основе содержания рекомендованных в списке литературы источников. Каждый выделенный вариант соотношения должен сопровождаться указанием автора. При выполнении задания следует учитывать, что указания на соотношение индустрии и инфраструктуры туризма в рекомендованных источниках могут быть как прямые (например, посредством использования терминов «индустрия туризма», «инфраструктура туризма»), так и косвенные (например, посредством перечисления структурных компонентов, элементов и т.п.).

Основные требования к составлению схемы:

1. Схема должна быть достаточно простой, лаконичной и помещаться на одной странице.

2. В качестве элементов схемы должны быть выделены основные и достаточные понятия по теме (разделу).

3. Элементы схемы (понятия) должны быть расположены так, чтобы была ясна их иерархия (например, родовые и видовые понятия, общие и конкретные - в центре, на периферии - вспомогательные).

4. Между элементами схемы должны быть установлены логические связи (внутри схемы

и внешние, т.е. взаимосвязь со смежными схемами).

5. Схема должна быть наглядной, для чего можно использовать символы, графический материал, цветовые оттенки, таблицы, иллюстрированный материал.

Терминологический словарь

Из рекомендованных в списке литературы источников выписать определения понятий «индустрия туризма»/«туристская индустрия». Каждое определение должно сопровождаться указанием автора(-ов) и источника. Словарь рекомендуется составлять по хронологическому принципу.

Контрольная работа

Выполняется в электронном виде, распечатывается на бумаге формата А4. Оформляется стандартный титульный лист, с указанием номера КР, темы, группа обучающегося и ФИО.

Библиография

Библиография может включать печатные и электронные издания, Интернет-ресурсы. Содержание источников, включенных в библиографию, должно быть связано с элементами рыночной инфраструктуры и инфраструктуры рынка в туризме. Выходные данные должны быть указаны обязательно и в соответствии с действующим ГОСТом. После каждого источника, включенного в библиографию, должны быть указаны ключевые слова (в качестве ключевых слов следует использовать конкретные элементы инфраструктуры).

Творческое задание

Задание выполняется на основе содержания фрагмента художественного фильма, художественного произведения, отзыва потребителя (в СМИ, на форумах и т.п.), личных наблюдений студента (по выбору). Содержание фрагмента — описание процесса обслуживания на предприятии.

Разработчик/группа разработчиков: Крылова Е.В. зав. кафедрой

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**