

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Дисциплина	Технологии организации видов туризма
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

I. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных и практических занятий

1.1 Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий

Изучение дисциплины «Технологии организации видов туризма» формирует широкий спектр знаний и навыков, ориентированных на инициативную работу специалистов туристской индустрии. Подготовка по данному курсу обеспечивает овладение основными технологиями: обслуживание клиентов и проектирование турпродукта, данные технологии следует считать производственными (в узком смысле) для отдельных видов туризма. Обеспечивающими технологиями можно считать технологии установления партнерских отношений, бронирования, коммуникации, презентации и продвижения турпродуктов. Особенностью дисциплины является то, что полученные знания должны стать базовым компонентом для других дисциплин, которые изучают технологии туристской индустрии и, по сути, соотносятся между собой как общее и частное. Модели обслуживания туристов определяют технологии работы в системе внутреннего, въездного и выездного туризма, позволяют сформировать требования к организации работы фирмы-оператора, перевозчика, отеля и др.

Освоение каждой темы дисциплины предполагает рассмотрение её содержания на примере одного из видов туризма.

Освоение материалов курса позволяет сформировать предпринимательский стиль мышления, навык исследований, предвещающих коммерциализацию отдельных сервисных программ и туристских продуктов, а также обеспечивает понимание связи технологических, экономических и правовых механизмов в технологических процессах туристской индустрии.

Рекомендуемые источники

- ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания»
- ГОСТ Р 52113 -2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
- ГОСТ 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»

ГОСТ 50644 2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»

ГОСТ 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения»

ГОСТ 53522 2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

ГОСТ 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»

ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»

ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»

Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу, актуальные электронные источники о трендах и прогнозах в туристской сфере;
- выполняют самостоятельные учебные и творческие работы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Практические занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Рекомендуется подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Список рекомендованной литературы следует дополнить современными источниками, в том числе аналитикой по реализованным проектам в креативных индустриях, культурных мероприятий.

1.3. Методические рекомендации по подготовке презентации

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.4 Методические рекомендации по решению кейс-заданий

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы студентов. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе со студентами.

1.5 Методические указания к выполнению терминологического диктанта

Терминологический диктант предполагает проверку понимания ключевых терминов по дисциплине, может быть проведен как самостоятельное контрольное мероприятие или быть включенным в собеседование со студентом. Проведение диктанта предполагает, что студент умеет раскрывать содержание термина или по развернутому определению записывать термин (понятие) в чек-лист. Терминологический диктант проводится как подготовка к тестовым заданиям. Для подготовки к диктанту можно использовать следующие формы работы:

- работа с конспектом лекций;
- составление глоссария по темам;
- составление мемокарты понятия, где используется несколько терминов.

1.6 Методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые необходимо дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей, в этом случае необходимо найти ответ, который является верным по существу, обобщает какое-либо понятие, раскрывает процесс и т.п.

Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний по всему пройденному материалу.

1.7 Работа с дополнительной литературой и другими источниками информации

Эта работа отражает специфику дисциплины, где в базовых основаниях в большей мере лежат электронные ресурсы, оцифрованные учебные материалы. Это повышает требования к умению работать с большими объемами данных, агрегировать знания из различных источников, самостоятельно выстраивать логику освоения нового материала, в том числе дополнительного характера. Рекомендуется использовать источники информации официального характера, открытые ресурсы исследовательских и проектных университетов, веб-порталы бизнес-ассоциаций и образовательных площадок. Вместе с тем для освоения курса целесообразно проводить мониторинг социальных медиаресурсов, которые имеют группы по изучаемой теме.

Оценка эффективности самостоятельной работы проводится в ходе аудиторных занятий, путем использования контрольных вопросов и тестовых материалов, связанных с темами, нераскрытыми в лекции. Также на основании знаний, полученных индивидуально, студентам предлагается принять участие в научно-практических конференциях, неделе науки и др.

Для формирования компетенций и углубленного изучения вопросов следует составлять схемы, алгоритмы и таблицы. Итоговый материал должен быть кратким, содержать примеры, географические названия, профессиональные термины.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Подготовка к экзамену предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к экзамену студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания. На экзамен выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к экзамену включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на экзамене отводится 45 минут.

Результат экзамена выражается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», а также баллами в соответствии со шкалой, принятой в МАГУ.

При явке на экзамен студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале экзамена, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с экзамена.

1.9. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ

(не предусмотрены)

II. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИИ ВНУТРЕННЕГО, ВЪЕЗДНОГО И ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА

Практическое занятие 1.1 (2 часа)

Тема: Статус России в современном международном туризме.

Часть 1.

Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Тенденции экспорта и импорта туристских услуг в современном мире.
2. Стандартная международная классификация видов деятельности в туризме (СИКТА).
3. Внешнеэкономическая деятельность и международные культурные связи России в сфере туризма.
4. Мультипликация экономических эффектов международного туризма.
5. Технологии оценки потенциала туристских регионов мира как доноров и реципиентов для российского международного туризма.
6. Факторы, стимулирующие и сдерживающие рост въездного и выездного туризма России.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое «технология»?
2. Что такое «технологическая компетентность»?
3. В чем суть эффекта мультипликации?

Задание для самостоятельной работы:

Составить таблицу «Виды технологий в туризме»

Технология	Характеристика	Ресурсы	Продукт технологии
Пример: Исследование отложенного спроса	Обсуждение в фокус-группе интереса к		Модель турпродукта

	нереализованным путешествиям	Компетенции специалиста- исследователя Программное обеспечение для обработки данных	потенциального спроса

Литература [1, глава 1-2; 2, глава 1-3]

Практическое занятие 1.2 (4 часа)

Тема: Государственная поддержка внутреннего и въездного туризма России

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Рекомендации международного сообщества по развитию законодательства и поддержки туризма для национальных правительств.
2. Хартия туризма (1985 г.).
3. Нормативные документы, федеральные и региональные программы развития туризма.
4. Поддержка и развитие образовательных технологий в сфере туризма.
5. Частно-государственное партнерство в сфере развития внутреннего и въездного туризма.
6. Международное сотрудничество, ориентированное на развитие туризма российских территорий.

Часть 2. Интерактивное занятие – круглый стол «Значение поддержки внутреннего и въездного туризма для развития экономики, культурных связей и деловых отношений»

Ход занятия:

В ходе встречи проводится обсуждение роли всех видов туризма для развития страны в целом, регионов, в частности.

Методика проведения: моделирование ситуации по обсуждению группа делится на команды, одна из которых защищает позицию отсутствия значительных влияний туризма на развитие региона, другая команда обосновывает принципиальное влияние туризма на регион. Модератор поддерживает дискуссию, активизирует зрителей, предлагает сформулировать итоговый вывод по дискуссии.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «хартия»?
2. Какие международные организации работают в сфере туризма?
3. Какие модели управления туризмом актуальны в странах?

Литература: [2, глава 3; 4]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 1.3 (8 часов)

Тема: Национальный туристский продукт

Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения

1. Национальный туристский продукт как объект исследования, разработки и реализации.
2. Инфраструктура туристской отрасли России и ее потенциал в развитии национального туристского продукта.
3. Политика импортозамещения в системе задач регулирования туристской деятельности.

4. Российские бренды туристской индустрии.
5. Туристские кластеры в Российской Федерации: проблемы создания и поддержки развития.
6. Технологии организации и поддержки самостоятельного (спортивного) туризма.
7. Оценка качества и конкурентоспособности российских туристских продуктов.
8. Национальные конкурсы, выставочные и мультимедийные проекты поддержки внутреннего и въездного туризма России.
9. Факторы развития глобальных и локальных дестинаций в русле тенденций отдельных видов туризма.

Часть 2. Занятие в компьютерном классе «Российские бренды туристской индустрии».

На основании открытых данных составить обзор туристских брендов различных регионов.

Регион	Бренд (маршрут, центр)	Описание

Часть 3. Интерактивное занятие круглый стол «Проблемы и потенциал развития туристских кластеров (региональный уровень)»

В ходе занятия участникам необходимо ответить на вопрос «Как региональный туристский продукт влияет на формирование туристских кластеров?».

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «туристский кластер» региона?
2. Какие вопросы относятся к туристской политике региона?
3. Какие национальные проекты ориентированы на поддержку туризма??

Литература: [2, глава 3; 4]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 1.4 (2 часа)

Тема: Туристские формальности въездного туризма

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Национальное законодательство о пребывании иностранных граждан на территории Российской Федерации.
2. Конвенция о таможенных льготах для туристов (1954 г.), Гаагская декларация по туризму (1989 г.).
3. Правила и действия по получению российской туристской визы.
4. Регламент государственной услуги по оформлению и выдаче приглашений на въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства.
5. Страхование иностранных туристов, пребывающих на территории России.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие права есть у лиц без гражданства?
2. Что такое полицейские формальности на границе?
3. Как туристские формальности связаны с туристской статистикой??

Литература: [3, глава 3]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 1.5 (4 часа)

Часть 1. Тема: Технологии сопровождения групп иностранных туристов

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Разработка программы пребывания иностранных туристов при формировании тура.
2. Трудовые функции и ответственность турлидера, сопровождающего группу иностранных туристов.
3. Обеспечение безопасности и оперативная помощь туристам на маршруте.
4. Работа с жалобами туристов.
5. Технологии контроля качества сопровождения туристской группы.
6. Подбор кадров и корпоративное обучение для работы с группами иностранных туристов.

Часть 2. Интерактивное занятие – круглый стол «Национально-культурные особенности туристов различных стран»

В ходе занятия обсуждаются доклады-презентации о культурном своеобразии туристов разных стран.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие обязанности турлидера наиболее сложные?
2. Что такое оперативная помощь на маршруте?
3. Что такое «контроль качества»?

Литература: [2, глава 4]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 1.6 (4 часа)

Часть 1. Тема: Спрос и предложение на рынке выездного туризма

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Сегментация целевых групп выездного туризма.
2. Динамика и направления выездных туристских потоков.
3. Типология выездных туров российских туроператоров.
4. Конкуренция на рынке выездного туризма.
5. Технологии поддержки туристов за рубежом.
6. Конкуренция организованных и самостоятельных путешествий.

Часть 2. Интерактивное занятие – круглый стол «Технологии специализированных видов выездного туризма: свадебный, медицинский, образовательный и др.»

В ходе занятия обсуждаются доклады-презентации о специализированных видах выездного туризма.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем особенность специализированного тура?
2. Как осуществляется поддержка туриста в поездке?
3. Что такое «вольные путешествия»?

Литература: [2, глава 2]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ РАЗРАБОТКИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Практическое занятие 2.1 (2 часа)

Тема. Концепция туристского продукта.

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Турпродукт как объект исследования и проектирования.
2. Феномен коммодизации в туристской индустрии.
3. Внешние и внутренние факторы, стимулирующие создание нового туристского продукта.
4. Принципы и правила разработки турпродукта.
5. Алгоритм разработки туристского продукта (общий подход).

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое «потребительская ценность» турпродукта?
2. Что такое «идеальный турпродукт»?
3. Почему необходимо создать вербальную модель тура?

Литература [1, глава 2]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.2. (2 часа)

Тема: Основные и дополнительные услуги тура

План:

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Структура и уровни турпродукта.
2. Типология услуг в турпродукте.
3. Основные требования к туристским услугам (ГОСТ Р 50681-2010).
4. Потребительская стоимость туристской услуги.
5. Проектирование состава основных услуг в турпродукте.
6. Дополнительные услуги в структуре турпродукта.
7. Концепция обслуживания клиентов.
8. Модификация турпродукта для разных целевых групп.
9. Модель туристского продукта.

Кейс «Сервисная модель туристского продукта»

В ходе занятия студенты создают сервисную модель турпродукта, выбирают основные и дополнительные услуги тура с учетом его концепции и установленных характеристик потенциального потребителя.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие услуги в туре являются необходимыми?
2. Почему некоторые услуги в туре клиенты считают лишними несмотря на то, проектировщики считали их важными?
3. Что такое форма обслуживания?

Литература: [3, глава 2, 3]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.3. (4 часа)

Тема: Технологии формирования маршрута тура

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Маршрут как объект проектирования, характеристики маршрута.
2. Исследование туристских ресурсов на маршруте.
3. Туристский сервис на маршруте.
4. Шкала времени туристского маршрута, график движения по маршруту.
5. Планирование содержания деятельности на маршруте.
6. Логистика и управление безопасностью на маршруте.
7. Методы контроля перемещения на маршруте.
8. Критерии оценки маршрута.

Часть 2. Интерактивное занятие – практикум «Разработка маршрута»

В ходе занятия студенты разрабатывают несколько вариантов маршрутов с учетом требований к логистике, сервисной программе, безопасности, а также с учетом концепции турпродукта для целевой группы.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие данные необходимы для проектирования маршрута?
2. Что такое график движения по маршруту?
3. Для чего необходимо картирование маршрута даже если он проходит по известным трассам?

Литература: [2, глава 3]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.4. (4 часа)

Тема: Интегральная ценность туристского продукта

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Понятие «интегральная ценность туристского продукта».
2. Функциональное и технологическое качество туристских услуг.
3. Технические требования и нормируемые характеристики услуг.
4. Соотношение стоимости и ценности туристского продукта для турфирмы и для туриста.
5. Внешние и внутренние факторы ценообразования при проектировании туристского продукта.

Часть 2. Интерактивное занятие – круглый стол «Управление ценностью турпродукта»

В ходе занятия студенты обсуждают преимущества разрабатываемого турпродукта, возможность его продвижения в целевых группах.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое функциональное качество услуги?
2. Что такое нормируемые характеристики услуги?
3. Как формируется цена турпродукта?

Литература: [1, глава 3]

Задание для самостоятельной работы:
Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.5. (4 часа)

Тема: Апробация тура

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Типология оценок турпродукта.
2. Цели и технологии апробации турпродукта.
3. Рекламные и обучающие туры.
4. Организация и анализ пробных продаж.
5. Кастомизация турпродукта

Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Анализ конкурентоспособности турпродукта»

В ходе занятия студенты разрабатывают и проводят опрос в электронной среде для определения интереса потенциальных туристов к разработанному турпродукту.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какова цель рекламного тура?
2. Что такое пробные продажи?
3. Для кого проводят обучающие туры?

Литература: [1, глава 3; 2, глава 2, 3]

Задание для самостоятельной работы:
Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.6. (2 часа)

Тема: Документация турпродукта

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Правовые основы документирования турпродукта.
2. Состав документов при проектировании турпродукта: технологическая карта тура, паспорт трассы туристского похода, дополнительная информация к туру (информация для потребителей, справочные материалы по маршруту).
3. Договоры, обеспечивающие туристский продукт.
4. Калькуляция тура (состав).
5. Документы оперативной работы по туру.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что входит в состав информационного листка тура?
2. Что такое «паспорт похода»?
3. Кто утверждает калькуляцию тура?

Литература: [1, глава 4; 2, глава 3]

Задание для самостоятельной работы:
Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.7 (2 часа)

Практическое занятие 2.7 (2 часа)

Тема: Государственные стандарты РФ в сфере туризма

План:

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Роль государственных стандартов в системе нормативно-правовых документов Российской Федерации.
2. Соответствие российских государственных стандартов и международных стандартов качества.
3. Виды стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на однородные виды продукции и услуги, стандарты на процессы, стандарты на методы контроля.
4. Обзор государственных стандартов, регламентирующих сферу туризма.
5. Документирование процессов и продуктов в туризме на основании государственных стандартов.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие российские стандарты в туризме идентичны международным?
2. Что такое стандарты процессов?
3. Почему необходимы стандарты контроля качества?

Литература: [2, 3]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.8 (2 часа)

Тема: Технологии управления качеством туристского продукта

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Модель оценки качества туристского продукта.
2. Идентификация качества услуг, составляющих турпродукт.
3. Методы контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
4. «Петля качества» стандартов ИСО 9000 применительно к турпродукту.
5. Модель разрывов качества услуги.
6. Управление качеством туристских услуг на этапах жизненного цикла туристского продукта.
7. Модернизация турпродукта.
8. Экономические аспекты управления качеством туристского продукта.
9. Гарантии туристского продукта.

Интерактивное задание – практикум «Разработка критериев качества туристского продукта»

В ходе занятия студенты создают чек-лист для оценки качества турпродукта.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие данные необходимы для проектирования маршрута?
2. Что такое график движения по маршруту?
3. Для чего необходимо картирование маршрута даже если он проходит по известным трассам?

Литература: [1, глава 4]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию

Практическое занятие 2.9 (2 часа)

Тема: Сертификация услуг в туризме

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Сущность и объекты сертификации в туризме.
2. Преимущества турпредприятий, прошедших процедуру сертификации.
3. Пакет документов для сертификации.
4. Схема сертификации услуг.
5. Схема сертификации персонала.
6. Схема сертификации фирмы.
7. Декларация качества турпредприятия.
8. Экономическая эффективность сертификации качества и соответствия.
9. Социальная эффективность обязательной и добровольной сертификации качества.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем преимущество декларации соответствия?
2. Какие услуги в туризме подлежат обязательной сертификации?
3. Какие документы необходимы для проведения сертификации услуг?

Литература: [4]

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад, презентацию