РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
Казанский филиал

УТВЕРЖДАЮ
И.о.директора КФ РМАТ
Пономарева С.И.
«____» _____2021 г.

Р А Б О Ч А Я П Р О Г Р А М М А

1 По дисциплине **«Тренинг: особенности продаж услуг туристских дестинаций»**

Направление подготовки **38.03.02«Менеджмент»**
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки **«Менеджмент туризма, гостиничных и ресторанных предприятий»**

Квалификация (степень) выпускника **БАКАЛАВР**

Кафедра-разработчик рабочей программы: **менеджмента, гуманитарных и естественно-научных дисциплин**

	Очная форма обучения		Очно-заочная форма обучения	
	Часы	Зачетные единицы	Часы	Зачетные единицы
Лекции	14		10	
Практические занятия	30		20	
Семинарские занятия				
Лабораторные занятия				
ГК	2		2	
ПАконт	2		2	
Самостоятельная работа	62		108	
Форма аттестации	Зачет с оценкой-34		Зачет с оценкой-2	
Всего	144	4	144	4

Казань, 2021г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (Приказ МОН РФ №970 от 12 августа 2020 г.

Разработчик программы: _____ Данилова Р.Ю.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол от 31 августа 2021 г. № 1

Зав. кафедрой _____ Хуснутдинов Р.А.

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса «Тренинг: особенности продаж услуг туристских дестинаций» является формирование у студентов системы знаний о процессах обслуживания клиентов и выработка навыков работы в использовании современных приемов продажи туристических услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-6 - Способен разрабатывать новые туристические проекты, выявлять приоритетные направления развития туристской деятельности, составлять нормативно-техническую документацию.	ПК-6.1 Способен выявлять приоритетные направления развития туристской деятельности ПК-6.2. Способен разрабатывать новые туристические проекты и нормативно-техническую документацию	**Знать**: возможности выявления приоритетных направлений развития туристской деятельности; **Уметь**: использовать приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта; использовать современные методы организации туристических проектов. **Владеть**: навыками выявления приоритетных направлений развития туристской деятельности.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Курс «Тренинг: особенности продаж услуг туристских дестинаций» занимает важное место в общей системе подготовки выпускника. Обучение дисциплине опирается на знание курсов «Предпринимательская деятельность в туризме, гостиничных и ресторанных предприятиях»» и «Управление проектами». В свою очередь дисциплина «Тренинг: особенности продаж услуг туристских дестинаций» обеспечивает необходимую подготовку студентов для курсового и дипломного проектирования и изучения дисциплин: «Менеджмент туроперейтинга» и «Менеджмент транспортных услуг». Тем самым изучение дисциплины «Тренинг: особенности продаж услуг туристских дестинаций» обеспечивает в комплексе с изучением указанных дисциплин формирование функциональных моделей профессиональной деятельности, приближая эти модели к реальной действительности и

насущным практическим потребностям.

.

4. Структура и содержание Тренинга: особенности продаж услуг туристских дестинаций.

Очное обучение

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы, всего 144 часа, из них на контактную работу обучающихся выделено 48 часов, на самостоятельную – 62 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Лекция	Практическое занятие	Групповые консультации	СРС	
1	Межличностные отношения, как инструмент эффективных продаж		3	9		16	*Оценка деловой игры*
2	Деловой этикет и необходимые навыки поведения менеджера по туризму		4	9		15	*тренинг*
3	Основные приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта		3	6		15	*тренинг*
4	Создание базы данных клиентов и работа с ней		4	6		16	*Контрольная работа*
			14	30	2	62	*Зачет с оцен.- 34*

\

Заочное обучение

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, всего 144

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
			Лекция	Практическое занятие	Групповые консультации	СРС	
1	Межличностные отношения, как инструмент эффективных продаж		2	5		20	*Оценка деловой игры*
2	Деловой этикет и необходимые навыки поведения менеджера по туризму		2	5		30	*тренинг*
3	Основные приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта		3	5		30	*тренинг*
4	Создание базы данных клиентов и работа с ней		3	5		28	*Контрольная работа*
			10	20	2	108	*Зачет с оц.- 2*

5. Содержание лекционных занятий по темам

Тема 1. Межличностные отношения, как инструмент эффективных продаж

Клиентинговый подход в бизнесе. Лестница степеней приверженности клиента компании. Индивидуальный подход к клиенту. Определение типологии клиента как инструмент реализации данного подхода. Развитие умений сотрудников компании определять социальный тип клиента по его поведению. Возможности диагностики клиентов в реальных условиях. Опасные зоны во взаимодействии с клиентом. Телефонные переговоры с клиентом. Возможный алгоритм начала контакта. Учет в своей работе особенностей межличностного расстояния, расположения в пространстве. Развитие умений задавать различные типы вопросов: открытые (выясняющие), альтернативные, закрытые, «завяз-

ки». Отработка умений установления, выявления и формирования запроса клиента (с использованием видеотехники)

Тема 2. Деловой этикет и необходимые навыки поведения менеджера по туризму

Основные понятия и формы этики и этикета. Высшие нравственные ценности, овладение профессиональной этикой. Формирование этических норм и общепринятых норм поведения.

Умение свободно и осознанно выбирать собственную ориентацию в мире моральных ценностей Уение использовать знания механизмов делового управленческого общения в конкретных ситуациях. Формирование инициативности, самостоятельности, способности к успешной социализации в обществе. Умение самостоятельно дифференцировать ситуацию делового общения с точки зрения следования этическим нормам в соответствии с профессиональными стандартами Воспитание стремления к творческой самореализации личности; Изучение и применение в профессиональной деятельности этических и этикетных норм. Изучение истории мирового этикета и его особенностей Ознакомление с этикетными нормами поведения в общественных местах Фрмирование целостного представления об этикете специалиста социальнокультурной сферы и туризма.

Тема 3. Основные приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта

Специфика презентации услуг. Основные законы презентации. Развитие умений переводить свойства товара/ услуги в выгоду для клиента. Развитие умений говорить как о преимуществах, так и слабых сторонах своих товаров/ услуг. Как отвечать на вопросы о конкурентах. Акцент на важности позитивных высказываний при убеждении клиента. Ответы на вопросы и возражения клиента. Основные принципы обработки возражений. Виды возражений и способы ответов на них. Способы завершения процесса продажи. Развитие умений почувствовать момент завершения продажи. Приемы завершения процесса продажи. Поддержка клиента в его решении совершить покупку

Тема 4. Создание базы данных клиентов и работа с ней

Теоретические основы информационных технологий. Понятие и значение информационных технологий. Информационная логистика: базовые понятия. Виды информационных технологий: гипертекстовые, мультимедийные технологии, технологии управления базами данных, технологии автоматизации офиса, информационные технологии принятия управленческих решений, облачные технологии. Стандартизация в процессах авто-

матизации работы офиса и проектирования ИТ-продуктов. Оценка деловой активности туристской фирмы в электронной среде. Электронное делопроизводство туристского предприятия. Повышение эффективности управления и оптимизация затрат на информационные технологии. Клиент-ориентированная стратегия туристской фирмы: мониторинг спроса, базы данных клиентов и пути повышения эффективности их использования. Технологии и программные средства CRM-менеджмента, анализ заказов клиентов. Требования к обеспечению сохранности персональных данных клиентов. Работа call-центра и онлайнконсультанта. Создание электронных анкет (он-лайн тестов, опросов).

6. Содержание практических занятий по Тренингу: особенности продаж услуг туристских дестинаций.

Занятия проводятся в виде дискуссий и деловой игры" Искусство продвижения туристского продукта к клиентам"

Раздел	Название темы	Содержание занятия	Объем в часах
Межличностные отношения, как инструмент эффективных продаж	1. Типы продавцов. Типы клиентов. Схема работы Турагентство - Клиент.	Определение типа клиента по таблицам основных характеристик классификаций Г.Гана и С. Деллингер	2
	Продажи	Определения понятия продажа. Выявление шагов продаж. Потенциальный клиент. Привлекательность турпродукта. Изучение и выявление "ХОП"	4
	Система "ХОП".	Представление любого турпродукта по системе ХОП. Построение фраз по системе-ХОП. Выявление потребностей покупателя по системе ХОП и проверка его готовности к совершению покупки. Работа с возражениями.	4

Деловой этикет и необходимые навыки поведения менеджера по туризму	Правила делового этикета и необходимые навыки поведения менеджера по туризму при продажах	1. Технологии продаж в офисе и по телефону. Общие правила и существенные различия в технологии продаж. 2. Роль вербальных и невербальных средств общения. Язык жестов. 3. Выявление потребностей и желаний клиентов. 4. Как нужно правильно задавать вопросы. 5. Как нужно правильно общаться с клиентом на завершающем этапе продажи тура. 6. Специфика работы с частными и корпоративными клиентами. 7. Основные этапы продаж турпродукта. 8. Работа с возражениями и претензиями клиентов. 9. Общение с агрессивными и сложными клиентами. 10. Разрешение конфликтных ситуаций.	6
Основные приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта	Приемы и тактика поведения. Ошибки менеджера продаж.	1. Основные приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта. 2. Тактика поведения с сомневающимися клиентами. 3. Применение различных стилей общения в процессе продажи турпродукта. 4. Типирование клиентов, особенности общения и продажи туристических услуг в зависимости от психолигических типов клиентов. 5. Самые частые ошибки менеджеров при продаже турпродукта. 6. Создание базы данных клиентов и работа с ней. 7. Освоение техники эффективных продаж туристических услуг и ролевые тренинги общения менеджер-клиент с различными типами клиентов.	12

Создание базы данных клиентов и работа с ней.	Создание базы данных клиентов и работа с ней.	Создание базы данных клиентов и работа с ней. Работа с клиентом до и после подписания договора. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Взаимодействие с клиентом после завершения путешествия.	4
	Работа с претензиями.	Виды и типичные поводы возникновения недовольства туристов. Деятельность рецептивного оператора по предотвращению жалоб туристов во время отдыха. Взаимодействие агентства и рецептивного, а также инициативного операторов по решению проблем туристов. Документальное сопровождение жалоб. Правовые нормы при рассмотрении письменных и устных претензий туристов. Сроки и порядок рассмотрения жалоб.	4

7. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины для самостоятельной работы обучающихся

1. .Дурович, А. П. Организация туризма / А. П. Дурович. – СПб. : Питер, 2013. – 320 с.
2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - М. : Инфра-М, 2016. - 272 с.

Самостоятельная работа бакалавра

Задания и темы, выносимые на самостоятельную работу	Форма СРС	Форма контроля
Межличностные отношения, как инструмент эффективных продаж	Изучение литературы	Кейс-study-тренинг
Деловой этикет и необходимые навыки поведения менеджера по туризму	Изучение литературы	Дискуссия-тренинг
Основные приемы, используемые в процессе управления продажами	Изучение литературы	Деловая игра-тренинг

турпродукта		
Создание базы данных клиентов и работа с ней.	Изучение литературы, структуры фирмы	тренинг

8.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории,

так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить

особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

· сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

· обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

· фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

· готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

· работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

· пользоваться реферативными и справочными материалами;

· контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

· обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

· пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

· использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

· повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

· обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

· использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

- внимательно прочитать рекомендованную литературу;

- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Термин «самостоятельная работа» в настоящее время приобретает более широкое толкование и понимается как деятельность, направленная на усвоение, закрепление, расширение и углубление знаний, умений и навыков, получаемых как на занятиях под руководством преподавателей, так и в часы самостоятельной подготовки.

В течение лекции, чтобы воспринять, понять и усвоить преподносимый материал, вы не только слушаете и созерцаете, а должны провести известную самостоятельную работу: осмыслить сказанное преподавателем; записать своими словами, перенести рисунки, схемы в свой конспект; уяснить логику и основные идеи, проблемы и методы их разрешения.

На семинарах, групповых и практических занятиях доля вашей самостоятельной работы увеличивается. вам приходится самостоятельно готовиться к занятиям, а на занятиях самостоятельно решать задачи, ставить и решать определенные вопросы, выступать, оперировать понятиями и определениями, проводить анализ, формулировать решения.

На занятиях в форме деловых и ролевых игр вы работаете практически самостоятельно, играя определенную роль. На этих занятиях в полной мере проявляется не только усвоенный объем знаний, но и темперамент, и характер, и, самое главное, образ мышления, способность к самостоятельной деятельности.

Кроме занятий в аудиториях под руководством преподавателей, вы самостоятельно работаете с учебниками и научной литературой, конспектируете первоисточники, готовитесь к семинарам, практическим и лабораторным занятиям, выполняете домашние задания различного рода, курсовые работы, готовите рефераты, ведете научные исследования и т. д.

В ходе самостоятельной работы реализуются главные функции обучения – закрепле-

ние знаний и переработка их в устойчивые умения и навыки. Одновременно с этим развивается ваше творческое мышление, приобретаются навыки работы с научной литературой и навыки самостоятельного поиска знаний.

По форме самостоятельная работа может быть аудиторной под руководством преподавателя и внеаудиторной с участием преподавателя и без него.

Аудиторная самостоятельная работа, как правило, осуществляется на лекции, практических, лабораторных, семинарских занятиях и представляет собой форму самостоятельной продуктивной в учебном отношении деятельности студентов: совместные рассуждения, расшифровка тезиса, «включение в дискуссию» с обоснованием своей точки зрения, выполнение определенного объема задания, тематические диктанты,контрольные работы и т.п.

Внеаудиторная самостоятельная работа предусматривает изучение научной и специальной литературы, подготовку к занятиям, выполнение контрольных работ, написание рефератов, докладов, выполнение заданий по темам, вынесенным на самостоятельное изучение. Она обычно корректируется, контролируется и оценивается преподавателем или самим студентом через тесты, вопросы для самоконтроля.

По цели это может быть проработка материала, выполнение учебно-исследовательских заданий и исследовательская работа.

Текущая проработка материала включает выполнение задания по предмету, работу

с конспектами лекций, конспектирование первоисточников, подготовку к семинарам, лабораторным работам и т.п.

Учебно-исследовательская работа (УИР) предполагает выполнение проблемно-поисковых и творческих заданий, написание докладов, рефератов, выполнение курсовых и дипломных работ, педагогических проектов. Результаты различных типов исследовательской работы могут быть представлены Вами на научно-практических конференциях.

Конспект – это последовательное, связное изложение материала книги или статьи в соответствии с ее логической структурой. Основную ткань конспекта составляют тезисы, но к ним добавляются и доказательства, факты и выписки, схемы и таблицы, а также заметки самого читателя по поводу прочитанного. Если конспект состоит из одних выписок, он носит название текстуальный конспект. Это самый «неразвивающий» вид конспекта, так как при его составлении ваша мысль практически выключается из работы и все дело сводится к механическому переписыванию текста. Если содержание прочитанного представлено в основном в форме изложения, пересказа — это свободный конспект. Если из прочитанного в качестве основных выделяются лишь одна или несколько проблем, относящихся к теме, но не все содержание книги — тематический конспект.

Практические или творческие задания для самостоятельной работы. Такие задания могут быть направлены как на углубленную проработку теоретического материала, так и на формирование определенных профессиональных умений, профессионально значимых лич-

ностных качеств. Задания предлагаются в виде практикума или могут быть даны преподавателем непосредственно на занятии. Каждое задание сопровождается рекомендациями по его выполнению, схемой анализа проделанной работы.

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебной и внеучебной деятельности, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает к научному мышлению.

При подготовке доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, важно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме могут привлекаться

несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

Структура любого доклада может быть представлена следующим образом:

- постановка проблемы;
- систематизированное изложение основных результатов ее изучения (направления исследований, основные положения теорий, основные научные результаты (достижения) в изучении феноменов, процессов, явлений в рамках излагаемой проблемы, спорные или неизученные аспекты);
- выводы и обобщение (резюме).

Используйте для иллюстрации сообщения компьютерный проектор.

Реферат (от латинского refero – «сообщаю») – это краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, литературы по теме. Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой студентом проблемы.

Перед началом работы над рефератом следует наметить план и подобрать литературу. Прежде всего, желательно пользоваться литературой, рекомендованной учебной программой, а затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

При подготовке к написанию реферата прочитать необходимо всю книгу или другой источник, но при этом главы, разделы, параграфы, непосредственно касающиеся темы работы, требуют более тщательной проработки, а второстепенные главы – беглого ознакомления, чтобы не терять логику рассуждений и доказательств автора. Особенно внимательно следует делать выписки. Рекомендуется два практически оправдавших себя способа: в тетрадях или на отдельных листах (карточках).

Записи в тетрадях дают возможность последовательно излагать материал, но при таком способе его труднее систематизировать и распределять по плану работы. Записи на отдельных листах или карточках выгодно отличаются тем, что на каждой из них делается одна выписка по конкретному вопросу, и затем их можно легко разложить по конвертам (в соответствии с планом работы). Тетрадные листы в дальнейшем потребуется разрезать.

Учитывая это, записи необходимо делать с одной стороны листа и не переносить часть текста на другую.

Для реферата (или курсовой работы) выписок будет немного, и может быть применен любой из названных способов. Однако с учетом того, что выполненная работа может впоследствии перерасти в выпускную, было бы целесообразнее делать выписки на отдельных карточках, при этом точно указывая фамилию и инициалы автора работы, ее полное название, издательство, год и место издания, страницу выписанного положения или цитаты. Это позволит при написании текста выпускной работы правильно использовать изученный материал и существенно сэкономить время для оформления сносок и библиографии.

Своеобразным фактическим материалом являются цитаты.

Цитата – это дословная выдержка из какого-либо текста. Она приводится в кавычках и обязательно должна иметь точное указание, ссылку, откуда она взята. Ссылка должна содержать фамилию и инициалы автора, название книги (или статьи), место издания, издательство, страницу. Если цитируется статья из сборника или журнала, то сначала указывается автор и название статьи, затем название сборника или журнала, его выходные данные и страница.

Иногда вместо дословной цитаты лучше привести ее краткое изложение. Это позволяет облегчить восприятие пересказываемого отрывка, более выпукло представить те аспекты, которые нужны автору для дальнейших рассуждений.

После изучения источников следует тезисно представить содержание работы.

Тезисы — это сжатое изложение основных положений прочитанного (или предстоящего выступления), утверждения, выводы. Они особенно нужны, когда приходится кратко и всесторонне характеризовать сложное явление или проблему. В тезисах мало или вовсе нет доказательств, пояснений, иллюстраций.

Когда материал собран, его необходимо систематизировать. Это позволит вести его

изучение в определенной последовательности. Систематизация заключается в распределении материала в соответствии с рабочим планом.

Изложение материала должно носить проблемно-тематический характер, важно показать различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание

реферата должно быть логичным. Объем реферата, как правило, от 10 до 20 машинописных страниц.

Структура реферата:

1. Титульный лист.

2. Оглавление (сложный план, т.е. с главами и подглавами).

3. Введение (дается постановка вопроса, объясняется выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата).

4. Основная часть (состоит из глав и подглав, которые раскрывают отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением друг друга). Допускается вклю-

чение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте в случаи необходимости, так и в качестве приложений.

5. Заключение (подводятся итоги и даются обобщенные основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации).

6. Список литературы.

СЕМИНАР, ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Подготовку к семинару целесообразно проводить в четыре этапа.

На первом этапе необходимо по плану семинара уяснить тему, цель и вопросы, вынесенные на семинар. На основе этого необходимо:

- определить свою роль и задачу на семинаре (подготовка реферата, выступления и т. д.),
- объем и порядок работы,
- предусмотреть какие и когда потребуются источники по каждому вопросу семинара,
- когда, к какому сроку и в какой форме необходимо составить конспект первоисточников,
- какой материал подготовить для обоснования,
- какие дополнительные материалы можно будет привлечь,
- где их найти.

Как правило, вся работа выполняется за 1—2 вечера и оформляется в виде краткой записи в рабочей тетради.

Второй этап подготовки к семинару включает сбор и ознакомление с литературой путем беглого ее просмотра. Беглое ознакомление с книгами требует определенных навыков, приобретаемых во время учебы.

Третий этап подготовки к семинару включает глубокое изучение источников, конспектирование и одновременно смысловую группировку материала в соответствии с планом семинара, т. е. выделение смысловых опорных пунктов, аргументов, необходимых для ответа на вопросы, поставленные в плане семинара. Целесообразно представление материала в виде записей или опорного конспекта (графических моделей, структурно-логических схем, таблиц или графиков). Особенно важно, чтобы в итоге изучения этого материала была выработана по данному вопросу своя точка зрения.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора. Можно указать следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы, конспект.

Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. У человека, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочи-

танного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие у читателя при самостоятельной работе над произведением.

Четвертый, заключительный этап подготовки к семинару включает углубленную работу с конспектом. Следует еще раз внимательно прочесть конспект, произвести его

разметку (подчеркнуть заголовки, выделить наиболее важные цитаты и т. д.), составить план выступления и провести репетицию.

Подготовка к семинару — это творческая работа, требующая предельной последовательности и настойчивости. Нельзя и не нужно заучивать материал.

Рекомендованную литературу следует прочитать, осмыслить, законспектировать, проконсультироваться у преподавателя по поводу сложных и непонятных вопросов, продумать план своего выступления на занятии. Продумывание материала в соответствии с поставленными в плане вопросами — главный этап самостоятельной работы и залог успешного выступления на семинаре.

На семинаре важно быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументирование.

В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подведет итоги выступлений. Все, что будет сказано преподавателем, нужно обязательно отметить в своих конспектах и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

Практические занятия, как и семинарские, ориентированы на закрепление изученного теоретического материала и формирование определенных профессиональных умений и навыков. Под руководством и контролем со стороны преподавателя студенты выполняют конкретные задания, упражнения, решают комплексы задач. Одни из них служат иллюстрацией теоретического материала и носят воспроизводящий характер, они выявляют качество понимания студентами теории. Другие представляют собой образцы задач и примеров, разобранных в аудитории. Для самостоятельного выполнения требуется, чтобы студент овладел показанными методами решения. Следующий вид заданий может содержать элементы творчества. Одни из них требуют от студента преобразований, реконструкций, обобщений. Для их выполнения необходимо привлекать ранее приобретенный опыт, устанавливать внутрипредметные и межпредметные связи.

Решение других требует дополнительных знаний, которые студент должен приобрести самостоятельно. Третьи предполагают наличие у студента некоторых исследовательских умений.

Практические занятия стимулируют мышление, сближают учебную деятельность с научным поиском и, безусловно, готовят к будущей практической деятельности.

- поиск дополнительного материала по изучаемому вопросу или углубленное изучение

существа вопроса;

- поиск определений, понятий терминов, уяснение их существа;

- подбор доказательств и примеров, теоретических установок;

- изучение источника определенных проблем или практических задач;

- расширение и углубление знаний по определенной проблеме, вопросу.

Существуют общепринятые правила грамотного чтения учебной и научной литературы. Изучение литературы должно состоять их двух этапов.

1 этап. Предварительное знакомство с книгой. Работа с книгой начинается с общего ознакомления. Для этого рекомендуется прочитать титульный лист, аннотацию и оглавление, затем внимательно ознакомиться с предисловием, введением и заключением.

Прежде всего, читается заглавие, название книги. Название книги читают все, но подумать над ним забывают многие. Небезынтересно узнать кое-что об авторе данной

книги. Иногда научный авторитет автора не только заставляет прочитать, но и повышает интерес к книге. Общее ознакомление с книгой заканчивается просмотром имеющихся в ней приложений и другого справочного материала, с тем, чтобы можно было легко найти материал, если в нем возникает необходимость. После этого можно приступить к углубленному изучению книги.

2 этап. Чтение текста. Общепринятые правила чтения таковы:

- читать внимательно – т.е. возвращаться к непонятным местам.

- читать тщательно – т.е. ничего не пропускать.

- читать сосредоточенно – т.е. думать о том, что вы читаете.

- читать до логического конца – абзаца, параграфа, раздела, главы и т.д.

Анализ прочитанного и конспектирование – важнейшее средство запоминания и усвоения изучаемого произведения. Выбор формы записей зависит от ваших индивидуальных особенностей и от назначения записей: для самообразования, для реферата, выступления и т. п. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует наряду со зрительной и моторную память.

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Наименование оценочного средства	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)
Деловая игра	Межличностные отношения, как инструмент эффективных продаж	ПК-6
тренинг	Деловой этикет и необходимые навыки поведения менеджера	ПК-6

	по туризму	
тренинг	Основные приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта	ПК-6
Контрольная работа	Создание базы данных клиентов и работа с ней	ПК-6

УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА.

Цель – ознакомиться с основными видами туризма.

Приступая к выполнению реферата, необходимо, прежде всего, подобрать литературу по теме, изучить ее, при этом не следует ограничиваться изучением только обязательной литературы. Рекомендуется использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины, источники Интернета.

Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

Реферат выполняется в ученической тетради или на листах формата А4. Объем работы 15–20 печатных листов. В конце работы приводится перечень **фактически** использованных источников, оформленных по ГОСТу.

Рекомендуемая тематика рефератов:

1. Обобщение опыта продаж (по определенному туру или конкретной компании).
2. НЛП в продажах турпродукта.
3. Продажи туруслуг по телефону.
4. Продажи туруслуг по Интернету.
5. Особенности продаж туристской услуги.
6. Презентация тура. Технология подготовки и проведения.
7. Основные техники работы с возражениями.
8. Управление отношениями с клиентами.
9. Принципы создания и технологии работы с базами данных клиентов.
10. Современные принципы обслуживания потребителя

(по согласованию с преподавателем студент может самостоятельно выбрать тему реферата)

10.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1.Основная литература.

1. Дурович, А. П. Организация туризма / А. П. Дурович. – СПб. : Питер, 2013. – 320 с.
2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - М. : Инфра-М, 2016. - 272 с.
3. Кузнецов, И. Н. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе / И. Н. Кузнецов. – М. : АСТ; Мн.: Харвест, 2015. – 608 с.
4. Александрова А.К. Туризм и рекреация на пути устойчивого развития : Отечественные и зарубежные исследования; Монография -М., Изд. Сов. спорт, 2010, -432с.
5. Бутко И.И. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах: Учебное пособие-2-изд., перер. и доп.-М.. изд.-во Феникс, 2010.-332с.
6. Баранов А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма. Учебное пособие.- ИНФРА-М,2010,-180с.

10.2.Дополнительная литература.

7. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие.-3-е изд. перер. и доп. -М., .- ИНФРА-М, 2010,-352с.
8. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М: Финансы и статистика, 2000.
9. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России. Учебное пособие.- М., Дашков и К, 2010,- 320с.
10. Введение в бизнес туроперейтинга / Под ред. О.В. Айгистовой, А.И. Сеселкина и др. – М., 2016.
11. Квартальнов В.А. Туризм: теория и практика: Избр. туды: В 5 т. – Т. 4. Иностранный туризм; Т. 5. Методика профессионального обучения и подготовки специалистов по туризму в России. – М.: Финансы и статистика, 1998.

10.3. Ежегодно обновляемое программное обеспечение дисциплины

1. **Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»** (Договор с ООО «Центропарк» №10809/2019 от 12.12.2018г.);
2. **Microsoft Windows 10** (Лицензионный сертификат. Лицензия № 87550328 от 30 января 2019г.; Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019);
3. **Microsoft Office** (Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019);

4. **Microsoft Project** (Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019).

10.4.Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. www.elibrary.ru – научная электронная библиотека;
2. www.techlibrary.ru – техническая библиотека.
3. http://window.edu.ru – электронная библиотека. Единое окно доступа к образовательным ресурсам.
4. http://www.twirpx.com – Все для студента
5. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»
6. http://www.russiatourism.ru
7. http://www.2r.ru
8. http://www.1000turov.ru
9. http://www.indratour.net
10. http://gov.tuva.ru
11. http://www.nat-moo.ru
12. http://www.travelnn.ru
13. http://news.e-tenders.ru
14. http://www.vnto.ru
15. http://www.adm.khv.ru

Электронно-библиотечная система: «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. г. Казань, ул. Космонавтов д.39), имеющая специализированную мебель: рабочее место преподавателя, учебные места для обучающихся, доску. Демонстрационное оборудование: комплект для видео презентации (компьютер +телевизор), выход в Интернет. Учебно-наглядные пособия: «Виды виз», «Туроператорская деятельность», «Рынок туристских продуктов и услуг», «Объекты Всемирного наследия ЮНЕСКО на территории РФ», «Районы международного туризма», «Политическая карта мира».

Аудитории для самостоятельной работы студентов и курсового проектирования (выполнения курсовых работ) – ауд. №7, 8, имеющие учебные места с компьютерами с

возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду организации.

12. Методические указания для преподавателей по организации воспитательной работы с обучающимися

Методическое обеспечение процесса воспитания обучающихся выступает одним из определяющих факторов высокого качества образования. Преподаватель вуза, демонстрируя высокий профессионализм, эрудицию, четкую гражданскую позицию, самодисциплину, творческий подход в решении профессиональных задач, в ходе образовательного процесса способствует формированию гармоничной личности.

При реализации дисциплины преподаватель может использовать следующие методы воспитательной работы:

- методы формирования сознания личности (беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, самоконтроль, рассказ, совет, убеждение и др.);

- методы организации деятельности и формирования опыта поведения (задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.);

- методы мотивации деятельности и поведения (одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.)

При реализации дисциплины преподаватель должен учитывать следующие направления воспитательной деятельности:

Гражданское и патриотическое воспитание:

- формирование у обучающихся целостного мировоззрения, российской идентичности, уважения к своей семье, обществу, государству, принятым в семье и обществе духовно-нравственным и социокультурным ценностям, к национальному, культурному и историческому наследию, формирование стремления к его сохранению и развитию;
- формирование у обучающихся активной гражданской позиции, основанной на традиционных культурных, духовных и нравственных ценностях российского общества, для повышения способности ответственно реализовывать свои конституционные права и обязанности;
- развитие правовой и политической культуры обучающихся, расширение конструктивного участия в принятии решений, затрагивающих их права и интересы, в том числе в различных формах самоорганизации, самоуправления, общественно-значимой деятельности;
- воспитание формирование мотивов, нравственных и смысловых установок личности, позволяющих противостоять экстремизму, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам, межэтнической и межконфессиональной нетерпимости, другим негативным социальным явлениям.

Духовно-нравственное воспитание:

- воспитание чувства достоинства, чести и честности, совестливости, уважения к родителям, учителям, людям старшего поколения;

- формирование принципов коллективизма и солидарности, духа милосердия и сострадания, привычки заботиться о людях, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- формирование солидарности и чувства социальной ответственности по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, преодоление психологических барьеров по отношению к людям с ограниченными возможностями;

- формирование эмоционально насыщенного и духовно возвышенного отношения к миру, способности и умения передавать другим свой эстетический опыт.

Культурно-просветительское воспитание:

- формирование уважения к культурным ценностям родного города, края, страны;

- формирование эстетической картины мира;

- повышение познавательной активности обучающихся.

Научно-образовательное воспитание:

- формирование у обучающихся научного мировоззрения;

- формирование умения получать знания;

- формирование навыков анализа и синтеза информации, в том числе в профессиональной области.

Физическое воспитание:

- формирование ответственного отношения к своему здоровью, потребности в здоровом образе жизни;

- формирование культуры безопасности жизнедеятельности;

формирование системы мотивации к активному и здоровому образу жизни, занятиям спортом, культуры

Профессионально-трудовое воспитание:

- формирование добросовестного, ответственного и творческого отношения к разным видам трудовой деятельности;

- формирование навыков высокой работоспособности и самоорганизации, умение действовать самостоятельно, мобилизовать необходимые ресурсы, правильно оценивая смысл и последствия своих действий;

Экологическое воспитание:

- формирование экологической культуры, бережного отношения к родной земле, экологической картины мира, развитие стремления беречь и охранять природу;