

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.06.2025 19:24:02
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.33 «Технология туроператорской и турагентской деятельности»

Направление подготовки

43.03.02

«Туризм»

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

Очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
таможенного дела,
внешнеэкономической деятельности и туризма
«28» августа 2024, протокол №1
Заведующий кафедрой к.э.н., проф.
М.В. Родченков

г. Москва, 2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 516

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование раздела		Стр.
1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	7
4.	Объем дисциплины	7
5.	Содержание дисциплины	7
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	21
7.	Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	33
8.	Литература	34
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	34
10.	Методические указания для обучающихся	35
11.	Методические рекомендации преподавателю по организации учебного процесса по дисциплине	36
12.	Перечень информационных технологий	38
13.	Материально-техническая база	39

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цель дисциплины «Технология туроператорской и турагентской деятельности» состоит в формировании у студентов комплексных знаний в области технологии и организации туроператорской и турагентской деятельности, а также формирование профессиональных навыков для эффективной деятельности в современных условиях туристского бизнеса.

1.2. Для достижения поставленной цели при изучении дисциплины решаются следующие **задачи**:

- овладеть ключевыми терминами и понятиями в сфере туроператорской и турагентской деятельности;
- изучить основополагающие принципы организации сферы туроператорской и турагентской деятельности;
- определить основные тенденции в области организации и осуществления туроператорской и турагентской деятельности;
- рассмотреть вопросы, связанные с основами управления по применению современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта;
- познакомить студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- сформировать у студентов навыки разработки, продвижения и реализации туристского продукта, расчета стоимости туров;
- выработать умение самостоятельно составлять программы туристского обслуживания, работы с туристской документацией;
- раскрыть принципы организации работы туроператора с турагентом; раскрыть принципы организации работы турфирмы с клиентом.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2.1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки и с учетом обобщенных трудовых функций и трудовых функций профессиональных стандартов 04.005 «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)» к выполнению которых в ходе обучения готовится обучающийся.

Соотношение обобщённых трудовых функций (ОТФ) и трудовых функций, имеющих отношение к будущей профессиональной деятельности обучающегося (ТФ):

Код и наименование профессионального стандарта	Код и наименование ОТФ	Код и наименование ТФ
04.005 ЭКСКУРСОВОД (ГИД)	D Оказание экскурсионных услуг	D/01.6 Разработка экскурсий D/02.6 Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии
		D/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций (результатов освоения образовательной программы):

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-4	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

2.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Индикаторы	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-7	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	Типовые предупредительные меры безопасного обслуживания в туристской сфере	Обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	Навыками обеспечения безопасного обслуживания потребителей на основе разработанных предупредительных мер

	ОПК-7.2. Знает нормы и правила охраны труда, техники безопасности, обеспечивает их соблюдение	Нормы и правила охраны труда, техники безопасности	Обеспечивать соблюдение норм и правил охраны труда, техники безопасности	Навыками обеспечения соблюдения норм и правил охраны труда, техники безопасности
ОПК-4	ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том	Ключевые каналы сбыта туристских продуктов и услуг	Формировать каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том	Навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том
	числе в сети Интернет		числе в сети Интернет	числе в сети Интернет
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Типовые цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
ОПК-6	ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативноправовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Нормативноправовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Обоснованно применять нормативноправовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Навыками применения нормативноправовой документации в области своей профессиональной деятельности
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере	Технологические новации и информационное обеспечение в туристской сфере	Определять потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере	Навыками определения потребности в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере

ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в туристской сфере	Специализированные программные продукты в туристской сфере	Использовать технологические новации и специализированные программные продукты в туристской сфере	Навыками использования технологических новаций специализированных программных продуктов в туристской сфере
---	---	---	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

3.1. Дисциплина «Технология туроператорской и турагентской деятельности» относится к обязательной части учебного плана ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 6 зач. ед. 216 часов.

Объём дисциплины	Всего часов		
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	216	216	216
Контактная работа обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего), в том числе:	76	32	32
Занятия лекционного типа	30	8	8
Занятия семинарского типа	46	24	24
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	0	0	0
Курсовая работа	0	0	0
Консультации	2	2	2
Контрольные часы на аттестацию, аттестация	0,5	0,5	0,5
Самостоятельная работа обучающихся СРС/подготовка к экзамену (зачету) в соответствии с БУП.	101,5/36	145,5/36	168,5/13
Формы промежуточной аттестации обучающегося (экзамен/зачет)	зачет; экзамен	зачет; экзамен	зачет; экзамен

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание дисциплины, структурированное по модулям и темам

№ темы	Наименование темы	Содержание темы
--------	-------------------	-----------------

Модуль 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности		
1	Туроператор как субъект туристического рынка	Специфика работы турфирмы-туроператора. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия. Эволюция теории и практики управления. Функции и методы управления туристским предприятием. Реализация новой парадигмы управления в сфере туристской деятельности. Современные модели управления в туристских фирмах. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм. Позиционирование туристской фирмы на рынке. Специфика работы турфирмы-туроператора.
2	Нормативноправовая база и государственное регулирование туроператорской и турагентской деятельности в России	Нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», его основные положения; Федеральный закон о внесении изменений в закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; правила и нормы туристской статистики; международные договора и соглашения. Концепция развития туризма в Российской Федерации, основные положения. Условия осуществления туроператорской деятельности. Финансовое обеспечение; членство в Ассоциации «Турпомощь»; стандартизация и классификация объектов туристской индустрии; договор страхования ответственности туроператора.
Рубежный контроль (РК 1)		Модульное тестирование
Модуль 2. Технология формирования туристского продукта		
3	Разработка туристского продукта	Формирование туристского продукта – важнейший этап деятельности туристской фирмы. Виды путешествий. Понятие туристского продукта. Составляющие туристского продукта. Уровни туристского продукта. Основные этапы формирования туристского продукта. Использование метода бизнес-планирования при разработке турпродукта.
4	Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	Критерии выбора делового партнера на основе предварительного анализа конъюнктуры рынка. Подготовка к переговорам. Организация переговоров с партнером. Процедура заключения договора с партнером. Основные положения договора и его оформление. Деловое общение с партнером, его формы. Работа туристской фирмы с перевозчиком. Организация работы с авиакомпаниями. Организация работы турфирмы с перевозчиками, владеющими автотранспортными средствами. Работа турфирмы на выставке.

5	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности. Договор с объектом размещения: терминология, принципы, содержание. Договоры с авиаперевозчиками, организация чартеров. Договоры с другими поставщиками туристских услуг.
6	Ценообразование в туристской деятельности	Факторы, определяющие цену турпродукта. Особенности ценообразования в туризме. Методы ценообразования в деятельности туроператоров. Установление цен на туристский продукт. Ценовая структура туристского продукта.
Рубежный контроль (РК 2)		Модульное тестирование
Модуль 3. Технологии продвижения туристского продукта		
7	Технологии продвижения и реализации туристского продукта	Цели продвижения туристского продукта. Выявление целевой аудитории. Каналы сбыта туристского продукта и формирование сбытовой сети туроператора. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристского продукта. Реклама,
		стимулирование сбыта. Основные факторы, учитываемые при разработке программы продвижения. Средства продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения. Составление бюджета продвижения. Туроператорский каталог: назначение, виды, содержание. Технология подготовки к изданию туроператорского каталога. Печать каталога.
8	Технология бронирования и продажи туристского продукта	Бронирование как основной технологический процесс реализации туристского продукта. Базисные условия договора туризма. Технология бронирования и продажи туристского продукта.
9	Автоматизация туристской деятельности	Современные технологии автоматизации туристской деятельности. Программные комплексы для автоматизации деятельности туроператора и турагента. Семейство ПК «Мастер». Интернет - технологии в туристской деятельности. Поисковые системы. Технология он-лайн бронирования турпродукта. Разработка бизнес-плана внедрения информационных технологий в деятельность организации.
10	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	Система сбора информации при маркетинговом исследовании в туристских организациях. Выставочная деятельность как элемент комплекса маркетинга туристского предприятия. Классификация выставочных мероприятий в туризме. Формы и методы участия в туристских выставках. Бонусные программы для туристских агентств. Ознакомительные туры. Каталог туроператора.
Рубежный контроль (РК 3)		Модульное тестирование

Итоговый контроль (ПА)		зачет
Модуль 4. Технологии обслуживания туристов		
11	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	Технология работы с клиентом в офисе турагентства. Ответственность туроператора и турагента перед туристом за качество туристского обслуживания. Стандарты и технологии туристского обслуживания.
12	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	Особенности технологии и организации различных видов туризма.
Рубежный контроль (РК 4)		Модульное тестирование
Модуль 5. Теория турагентской деятельности		
13	Турагент как субъект туристического рынка	Причины появления турагентов. Сущность турагентской деятельности. Виды турагентов. Основные функции и структура турагентской фирмы.
14	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств	Нормативно-правовая база турагентской деятельности в России. Порядок осуществления турагентской деятельности в России.
15	Классификация и виды турагентств	Виды турагентств. Организационно-правовые формы турагентств. Бизнес-план создания нового турагентства на основе сбора и анализа данных.
Рубежный контроль (РК 5)		Модульное тестирование
Модуль 6. Организация работы туроператора с турагентом, организация работы турагента с клиентом		
16	Организация сбытовой сети туроператоров	Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Формирование сети турагентств. Виды документов, используемых в совместной работе туроператоров и турагентов. Основные формы расчетов во взаимоотношениях туроператоров и турагентов. Договор между туроператором и турагентом. Методы реализации туристского продукта. Договор о реализации туристского продукта между туроператором (турагентом) и покупателем туристского продукта.
17	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг	Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. Права и обязанности сторон договора.

18	Основы договорных отношений с клиентом	Основы договорных отношений с клиентом. Порядок приема и проверки документов, необходимых для оформления путешествия. Туристская путевка.
19	Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента	Технология продаж. Психология взаимодействия с клиентом. Установление контакта с клиентом. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте. Инструктаж туристов перед поездкой. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок рассмотрения претензий. Особенности работы с индивидуальными клиентами, туристами VIP.
Рубежный контроль (РК 6)		Модульное тестирование
Итоговый контроль (ПА)		экзамен

* для обучающихся по заочной форме обучения

5.2. Модули и темы дисциплины, их трудоемкость по видам учебных занятий

Очная форма обучения

№ те-мы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/ оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАТт	Конс	
Модуль 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности		36	4	2	0	30	0	0	Текущий контроль
1.	Туроператор как субъект туристического рынка	8	2	-	-	6	-	-	Текущий опрос (R _{снз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК4, ОПК-6, ОПК-7
СЗ	Туроператор как субъект туристического рынка	10	-	1	-	9	-	-	
2.	Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской и турагентской деятельности в России	8	2	-	-	6	-	-	
СЗ	Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России	10	-	1	-	9	-	-	
Модуль 2. Технология формирования туристского продукта		36	6	8	0	22	0	0	Текущий контроль
3.	Разработка туристского продукта	6	2	-	-	4	-	-	Текущий опрос (R _{снз}); РК -
СЗ	Разработка туристского продукта	5	-	3	-	2	-	-	

4.	Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	4	2	-	-	2	-	-	Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК- 6, ОПК-7
СЗ	Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	5	-	1	-	4	-	-	
5.	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	3	-	-	-	3	-	-	
СЗ	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	4	-	2	-	2	-	-	
6.	Ценообразование в туристской деятельности	5	2	-	-	3	-	-	
СЗ	Ценообразование в туристской деятельности	4	-	2	-	2	-	-	
Модуль 3. Технологии продвижения туристского продукта		36	6	8	0	21,8	0,2	0	Текущий контроль
7.	Технологии продвижения и реализации туристского продукта	4	2	-	-	2	-	-	Текущий опрос ($R_{спз}$); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК- 6, ОПК-7
СЗ	Технологии продвижения и реализации туристского продукта	4	-	2	-	2	-	-	
8.	Технология бронирования и продажи туристского продукта	6	2	-	-	4	-	-	
СЗ	Технология бронирования и продажи туристского продукта	4	-	2	-	2	-	-	

9.	Автоматизация туристской деятельности	4	-	-	-	4	-	-	
СЗ	Автоматизация туристской деятельности	4	-	2	-	2	-	-	
10.	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	4	2	-	-	2	-	-	
СЗ	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	5,8	-	2	-	3,8	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		0,2	-	-	-	-	0,2	-	
Итого за семестр		108	16	18	0	73,8	0,2	0	
Модуль 4. Технологии обслуживания туристов		36	4	8	0	24	0	0	Текущий контроль
11.	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	7	2	-	-	5	-	-	Текущий опрос ($R_{спз}$);

C3	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	9	-	4	-	5	-	-	РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК- 6, ОПК-7
12.	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	10	2	-	-	8	-	-	
C3	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	10	-	4	-	6	-	-	
Модуль 5. Теория турагентской деятельности		36	4	12	0	20	0	0	Текущий контроль
13.	Турагент как субъект туристического рынка	6	2	-	-	4	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК- 6, ОПК-7
C3	Турагент как субъект туристического рынка	6	-	4	-	2	-	-	
14.	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств	6	-	-	-	6	-	-	
C3	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств	6	-	4	-	2	-	-	
15.	Классификация и виды турагентств	5	2	-	-	3	-	-	
C3	Классификация и виды турагентств	7	-	4	-	3	-	-	
Модуль 6. Организация работы туроператора с турагентом, организация работы турагента с клиентом		36	6	8	0	19,7	0,3	2	Текущий контроль
16.	Организация сбытовой сети туроператоров	5	2	-	-	3	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК- 6, ОПК-7
C3	Организация сбытовой сети туроператоров	5	-	2	-	3	-	-	
17.	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг	5	2	-	-	3	-	-	
C3	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг	4	-	2	-	2	-	-	
18.	Основы договорных отношений с клиентом	3	1	-	-	2	-	-	
C3	Основы договорных отношений с клиентом	4	-	2	-	2	-	-	

19.	Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента	3	1	-	-	2	-	-
СЗ	<i>Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента</i>	4,7	-	2	-	2,7	-	-
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		2,3	-	-	-	-	0,3	2
Итого за семестр		108	14	28	0	63,7	0,3	2
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		216	30	46	0	137,5 (36 ч. на экз)	0,5	2

ЛЗ – занятия лекционного типа

ЛР – лабораторные работы

СЗ – занятия семинарского типа

СР – самостоятельная работа

КАТТ – контрольные часы на аттестацию, аттестация

Конс – консультации

Очно - заочная форма обучения

№ те-мы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАТТ	Конс	
	Модуль 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности	36	1	2	0	33	0	0	Текущий контроль

1.	Туроператор как субъект туристического рынка	8	1	-	-	7	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
СЗ	<i>Туроператор как субъект туристического рынка</i>	10	-	-	-	10	-	-	
2.	Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской и турагентской деятельности в России	8	-	-	-	8	-	-	
СЗ	<i>Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России</i>	10	-	2	-	8	-	-	

Модуль 2. Технология формирования туристского продукта		36	2	4	0	30	0	0	Текущий контроль
3.	Разработка туристского продукта	3	1	-	-	2	-	-	Текущий опрос (R _{снз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
C3	Разработка туристского продукта	6	-	-	-	6	-	-	
4.	Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	3	1	-	-	2	-	-	
C3	Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	6	-	-	-	6	-	-	
5.	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	4	-	-	-	4	-	-	
C3	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	5	-	2	-	3	-	-	
6.	Ценообразование в туристской деятельности	4	-	-	-	4	-	-	
C3	Ценообразование в туристской деятельности	5	-	2	-	3	-	-	
Модуль 3. Технологии продвижения туристского продукта		36	1	6	0	28,8	0,2	0	Текущий контроль
7.	Технологии продвижения и реализации туристского продукта	3	1	-	-	2	-	-	Текущий опрос (R _{снз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
C3	Технологии продвижения и реализации туристского продукта	6	-	2	-	4	-	-	
8.	Технология бронирования и продажи туристского продукта	2	-	-	-	2	-	-	
C3	Технология бронирования и продажи туристского продукта	5	-	1	-	4	-	-	
9.	Автоматизация туристской деятельности	2	-	-	-	2	-	-	
C3	Автоматизация туристской деятельности	7	-	1	-	6	-	-	
10.	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	6	-	-	-	6	-	-	
C3	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	4,8	-	2	-	2,8	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		0,2	-	-	-	-	0,2	-	

В т.ч. выполнение рейтинговой работы (Расчетно-аналитическое задание (БРС))								Выполнение Расчетноанал итическое задание (БРС) / ОПК-1, ОПК- 2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
Итого за семестр		108	4	12	0	91,8	0,2	0
Модуль 4. Технологии обслуживания туристов		36	1	4	0	31	0	0
11.	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	8	1	-	-	7	-	-
СЗ	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	10	-	2	-	8	-	-
12.	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	9	-	-	-	9	-	-
СЗ	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	9	-	2	-	7	-	-
Модуль 5. Теория турагентской деятельности		36	1	5	0	30	0	0
13.	Турагент как субъект туристического рынка	4	1	-	-	3	-	-
СЗ	Турагент как субъект туристического рынка	8	-	1	-	7	-	-
14.	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств	7	-	-	-	7	-	-
СЗ	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств	5	-	2	-	3	-	-
15.	Классификация и виды турагентств	7	-	-	-	7	-	-
СЗ	Классификация и виды турагентств	5	-	2	-	3	-	-
Модуль 6. Организация работы туроператора с турагентом, организация работы турагента с клиентом		36	2	3	0	28,7	0,3	2
16.	Организация сбытовой сети туроператоров	5	1	-	-	4	-	-
СЗ	Организация сбытовой сети туроператоров	5	-	1	-	4	-	-

17.	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг	5	1	-	-	4	-	-	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
СЗ	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг	5	-	1	-	4	-	-	
18.	Основы договорных отношений с клиентом	3	-	-	-	3	-	-	
СЗ	Основы договорных отношений с клиентом	4	-	1	-	3	-	-	
19.	Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента	3	-	-	-	3	-	-	
СЗ	Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента	3,7	-	-	-	3,7	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		2,3	-	-	-	-	0,3	2	
В т.ч. выполнение рейтинговой работы (Расчетно-аналитическое задание (БРС))									Выполнение Расчетноаналитическое задание (БРС) / ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
Итого за семестр		108	4	12	0	89,7	0,3	2	
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		216	8	24	0	181,5 (36 ч. на экз)	0,5	2	

Заочная форма обучения

№ темы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу					Процедура оценивания/
--------	--------------------------	--------	---	--	--	--	--	-----------------------

			студентов и трудоемкость в т.ч.						оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАТТ	Конс	
	Модуль 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности	36	1	3	0	32	0	0	Текущий контроль
1.	Туроператор как субъект туристического рынка	7	1	-	-	6	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ)
СЗ	Туроператор как субъект туристического рынка	9	-	-	-	9	-	-	

2.	Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской и турагентской деятельности в России	10	-	-	-	10	-	-	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
СЗ	<i>Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России</i>	10	-	3	-	7	-	-	
Модуль 2. Технология формирования туристского продукта		36	1	5	0	30	0	0	Текущий контроль
3.	Разработка туристского продукта	3	1	-	-	2	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
СЗ	<i>Разработка туристского продукта</i>	6	-	-	-	6	-	-	
4.	Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	4	-	-	-	4	-	-	
СЗ	<i>Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами</i>	5	-	3	-	2	-	-	
5.	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	2	-	-	-	2	-	-	
СЗ	<i>Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта</i>	6	-	-	-	6	-	-	
6.	Ценообразование в туристской деятельности	6	-	-	-	6	-	-	
СЗ	<i>Ценообразование в туристской деятельности</i>	4	-	2	-	2	-	-	
Модуль 3. Технологии продвижения туристского продукта		36	2	4	0	29,8	0,2	0	Текущий контроль
7.	Технологии продвижения и реализации туристского продукта	3	1	-	-	2	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
СЗ	<i>Технологии продвижения и реализации туристского продукта</i>	6	-	-	-	6	-	-	
8.	Технология бронирования и продажи туристского продукта	3	1	-	-	2	-	-	
СЗ	<i>Технология бронирования и продажи туристского продукта</i>	4	-	-	-	4	-	-	
9.	Автоматизация туристской деятельности	4	-	-	-	4	-	-	

C3	Автоматизация туристской деятельности	5	-	2	-	3	-	-	
10.	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	4	-	-	-	4	-	-	
C3	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	6,8	-	2	-	4,8	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		0,2	-	-	-	-	0,2	-	
В т.ч. выполнение рейтинговой работы (Расчетно-аналитическое задание (БРС))									Выполнение Расчетноаналитическое задание (БРС) / ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
Итого за семестр		108	4	12	0	91,8	0,2	0	
Модуль 4. Технологии обслуживания туристов		36	1	3	0	32	0	0	Текущий контроль
11.	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	10	-	-	-	10	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
C3	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	10	-	3	-	7	-	-	
12.	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	7	1	-	-	6	-	-	
C3	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	9	-	-	-	9	-	-	
Модуль 5. Теория турагентской деятельности		36	1	5	0	30	0	0	Текущий контроль
13.	Турагент как субъект туристического рынка	5	1	-	-	4	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
C3	Турагент как субъект туристического рынка	5	-	1	-	4	-	-	
14.	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств	4	-	-	-	4	-	-	
C3	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств	10	-	3	-	7	-	-	
15.	Классификация и виды турагентств	4	-	-	-	4	-	-	

СЗ	Классификация и виды турагентств	8	-	1	-	7	-	-	
Модуль 6. Организация работы туроператора с турагентом, организация работы турагента с клиентом		36	2	4	0	27,7	0,3	2	Текущий контроль
16.	Организация сбытовой сети туроператоров	5	1	-	-	4	-	-	Текущий опрос (R _{спз}); РК - Тестирование (решение ТОЗ) ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
СЗ	Организация сбытовой сети туроператоров	5	-	1	-	4	-	-	
17.	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг	5	1	-	-	4	-	-	
СЗ	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг	4	-	1	-	3	-	-	
18.	Основы договорных отношений с клиентом	3	-	-	-	3	-	-	
СЗ	Основы договорных отношений с клиентом	4	-	1	-	3	-	-	
19.	Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента	3	-	-	-	3	-	-	
СЗ	Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента	4,7	-	1	-	3,7	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		2,3	-	-	-	-	0,3	2	
В т.ч. выполнение рейтинговой работы (Расчетно-аналитическое задание (БРС))									Выполнение Расчетноаналитическое задание (БРС) / ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7
Итого за семестр		108	4	12	0	89,7	0,3	2	
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		216	8	24	0	181,5 (13 ч. на экз)	0,5	2	

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

6.1. Задания для самостоятельной подготовки к занятиям семинарского типа

Семинарское занятие по теме 1

Тема: Туроператор как субъект туристического рынка

Цель: сформировать у студентов понятийный аппарат туроператорской деятельности

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Перечислите причины появления туроператоров
2. Охарактеризуйте сущность туроператорской деятельности
3. Охарактеризуйте виды туроператоров
4. Перечислите основные функции туроператорской фирмы
5. В чем специфика работы туристической фирмы-туроператора?
6. Опишите основные модели организационной структуры туристических фирм
7. Бизнес-план создания новой туроператорской компании
8. Опишите порядок регистрации туристической фирмы в рамках

Семинарское занятие по теме 2

Тема: Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России

Цель: рассмотреть основные нормативно-правовые акты, регулирующие туроператорскую деятельность в России

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Опишите порядок регистрации туристической фирмы
2. Назовите основные нормативно-законодательные акты, регулирующие туроператорскую деятельность в России
3. Каковы основные положения Закона РФ «Об основах туристской деятельности»?
4. Каковы изменения и дополнения в законе «Об основах туристской деятельности в РФ»?
5. Опишите модели государственного регулирования туристской сферы и туристские формальности
6. Перечислите основные цели и задачи государственной политики в области туризма на современном этапе
7. Опишите порядок осуществления туроператорской деятельности в России

Семинарское занятие по теме 3

Тема: Разработка туристского продукта

Цель: сформировать представление о технологии разработки турпродукта и навыки разработки турпродукта

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Перечислите особенности турпродукта как товара
2. Опишите структуру турпродукта, виды туров
3. Перечислите этапы проектирования туров и разработки программ обслуживания туристов
4. Перечислите требования к поставщикам туристских услуг

5. Перечислите требования стандартов к услугам по размещению туристов
6. Использование метода бизнес-планирования при разработке турпродукта

Семинарское занятие по теме 4

Тема: Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами

Цель: рассмотреть принципы работы туроператора с поставщиками услуг в составе турпродукта

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Перечислите особенности турпродукта как товара
2. Опишите структуру турпродукта, виды туров
3. Перечислите этапы проектирования туров и разработки программ обслуживания туристов
4. Перечислите требования к поставщикам туристских услуг
5. Критерии выбора делового партнера на основе предварительного анализа конъюнктуры рынка
6. Перечислите требования стандартов к услугам по размещению туристов

Семинарское занятие по теме 5

Тема: Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта

Цель: рассмотреть виды и основное содержание договоров, заключаемых при формировании туристского продукта

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Назовите основные положения договора турфирмы с деловыми партнерами
2. Опишите процедуру заключения договора
3. Охарактеризуйте различные виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности
4. Охарактеризуйте различные виды договоров, заключаемых с объектами размещения
5. Охарактеризуйте различные виды договоров, заключаемых с авиаперевозчиками
6. Охарактеризуйте основные принципы и виды организации чартеров
7. Перечислите основное содержание договоров с другими поставщиками

Семинарское занятие по теме 6

Тема: Ценообразование в туристской деятельности

Цель: Рассмотреть методы ценообразования, их преимущества и недостатки, сформировать навыки ценообразования

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Факторы, определяющие цену турпродукта
2. Особенности ценообразования в туризме
3. Методы ценообразования в деятельности туроператоров
4. Установление цен на туристский продукт

5. Ценовая структура туристского продукта

Семинарское занятие по теме 7

Тема: Технологии продвижения и реализации туристского продукта

Цель: Рассмотреть технологии продвижения и реализации туристского продукта, сформировать навыки формирования сбытовой стратегии

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Перечислите формы и методы продвижения туристского продукта?
2. Перечислите преимущества и недостатки различных видов продвижения туристского продукта
3. Перечислите средства продвижения туристского продукта
4. Дайте определение понятию «целевая аудитория»
5. Перечислите каналы сбыта туристского продукта
6. Перечислите особенности рекламы в туризме
7. Перечислите этапы разработки комплекса продвижения 8. Как составляется бюджет продвижения?

Семинарское занятие по теме 8

Тема: Технология бронирования и продажи туристского продукта

Цель: Рассмотреть технологии бронирования туристского продукта и взаимодействия в процессе бронирования Задания (вопросы) для подготовки:

1. Дайте определение понятиям «бронирование» и «резервирование»
2. Опишите процесс бронирования туристского продукта
3. Охарактеризуйте формы и методы бронирования туристского продукта

Семинарское занятие по теме 9

Тема: Автоматизация туристской деятельности

Цель: рассмотреть основные технологии и программные комплексы автоматизации туристской деятельности Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте современные технологии автоматизации туристской деятельности
2. Охарактеризуйте программные комплексы для автоматизации деятельности туроператора и турагента
3. Перечислите достоинства и недостатки программных комплексов «Мастер»
4. Опишите основные направления использования интернет - технологии в туристской деятельности
5. Перечислите крупнейшие поисковые системы туров

6. Разработка бизнес-плана внедрения информационных технологий в деятельность организации

Семинарское занятие по теме 10

Тема: Маркетинговая деятельность туристских предприятий Цель:

Рассмотреть принципы маркетинговой деятельности в туризме

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте каналы сбора информации при маркетинговом исследовании
2. Перечислите этапы подготовки туроператорского каталога к изданию
3. Перечислите цели и задачи выставочной деятельности
4. Перечислите виды выставочных мероприятий в туризме
5. Перечислите крупнейшие туристические выставки в России и мире
6. Какие формы и методы участия в туристских выставках туроператора существуют?
7. Охарактеризуйте бонусные программы для туристских агентств
8. Что такое ознакомительные туры? Какие цели преследуют ознакомительные туры?
9. Опишите процесс формирования ознакомительного тура?
10. Перечислите цели и функции туроператорского каталога
11. Охарактеризуйте виды туроператорского каталога
12. Каковы требования к содержанию и оформлению туроператорского каталога?
13. Каково значение туристических выставок в процессе продвижения туристского продукта?

Семинарское занятие по теме 1

Тема: Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности

Цель: Рассмотреть содержание основных стандартов туристского обслуживания

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте содержание основных стандартов туристского обслуживания
2. Какие действия со стороны турфирмы предусматривает технология работы с клиентом?
3. В чем состоит ответственность туроператора и турагента перед туристом?

Семинарское занятие по теме 2

Тема: Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма

Цель: Рассмотреть особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в основных видах туризма Задания (вопросы) для подготовки:

1. Перечислите особенности организации детского туризма
2. Перечислите особенности организации горнолыжного туризма
3. Перечислите особенности организации круизного туризма

4. Перечислите особенности организации лечебного туризма
5. Перечислите особенности организации делового туризма
6. Перечислите особенности организации хобби-туризма

Семинарское занятие по теме 3

Тема: Турагент как субъект туристического рынка

Цель: Изучить особенности деятельности организации как туристического агентства на рынке

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Перечислите основные особенности деятельности турфирмы-турагента
2. Перечислите причины появления турагентов
3. В чем состоит сущность и значение турагентской деятельности
4. Охарактеризуйте структуру турагентской фирмы
5. Бизнес-план создания нового турагентства на основе сбора и анализа данных

Семинарское занятие по теме 4

Тема: Нормативно-правовые основы деятельности турагентств

Цель: рассмотреть содержание основных нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность турагентств

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Перечислите основные документы, регламентирующие Порядок осуществления турагентской деятельности
2. Охарактеризуйте порядок осуществления турагентской деятельности в России
3. Сформулируйте требования к условиям реализации туристского продукта

Семинарское занятие по теме 5

Тема: Классификация и виды турагентств

Цель: рассмотреть виды турагентств, их преимущества и недостатки

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте различные виды турагентств
2. Какие организационно-правовые формы предусмотрены для турагентств

Семинарское занятие по теме 6

Тема: Организация сбытовой сети туроператоров

Цель: рассмотреть принципы организации сбытовой сети туроператоров

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Какие формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами существуют

2. Перечислите направления формирования сети турагенств. Перечислите документы, используемые в совместной работе туроператоров и турагентов
3. Охарактеризуйте основные формы расчетов во взаимоотношениях туроператоров и турагентов

Семинарское занятие по теме 7

Тема: Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг

Цель: рассмотреть виды и содержание договоров по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Какие формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами существуют
2. Перечислите направления формирования сети турагенств. Перечислите документы, используемые в совместной работе туроператоров и турагентов
3. Охарактеризуйте основные формы расчетов во взаимоотношениях туроператоров и турагентов
4. Охарактеризуйте содержание договора между туроператором и турагентом
5. Охарактеризуйте методы реализации туристского продукта

Семинарское занятие по теме 8

Тема: Основы договорных отношений с клиентом

Цель: рассмотреть виды и содержание договоров, регулирующих отношения турфирм с клиентом

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте содержание договора о реализации туристского продукта между туроператором (турагентом) и покупателем туристского продукта
2. Опишите порядок приема и проверки документов, необходимых для оформления путешествия

Семинарское занятие по теме 9

Тема: Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента

Цель: рассмотреть требования и основные принципы обслуживания клиента в офисе турагента

Задания (вопросы) для подготовки:

1. В чем состоит работа туристической фирмы с претензиями клиентов?
2. Опишите порядок предоставления клиенту информации о маршруте
3. Перечислите особенности технологии продаж в туризме
4. Опишите этапы работы с клиентом в офисе турфирмы

6.2. Задания и упражнения для самостоятельной работы

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком, полном усвоении учебного материала и в развитии навыков самообразования. Самостоятельная работа студента включает: работу с текстами, основной литературой, учебно-методическим пособием, нормативными материалами, дополнительной литературой, в том числе материалами Интернета, а также проработка конспектов лекций, написание докладов, рефератов, участие в работе семинаров, студенческих научных конференциях.

Задания для самостоятельной работы:

№ п/п	Наименование модуля (темы) дисциплины	Вопросы для самостоятельной работы
Модуль I. Основы туроператорской и турагентской деятельности		
1	Туроператор как субъект туристического рынка	1. Перечислите основных туроператоров российского рынка. 2. Определите функции туроператора. 3. Дайте характеристику одному оператору (по выбору студента)
2	Нормативно-правовая база и государственное регулирование туроператорской деятельности в России	1. Охарактеризуйте основные нормативные документы, регулирующие деятельность туроператоров.
Модуль II. Технология формирования туристского продукта		
3	Разработка туристского продукта	1. Охарактеризуйте основные этапы разработки туристского продукта.
4	Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	1. Перечислите основных поставщиков туроператорских компаний. 2. Охарактеризуйте основные этапы разработки туристского продукта.
5	Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта	1. Перечислите основные виды договоров в туризме. Определите 2. преимущества и недостатки различных видов договоров в туризме.

6	Ценообразование в туристской деятельности	1. Перечислите основные механизмы ценообразования в туризме. 2. Определите преимущества и недостатки механизмов ценообразования в туризме.
---	---	---

Модуль III. Технологии продвижения туристского продукта

7	Технологии продвижения и реализации туристского продукта.	1. Перечислите основные каналы продвижения и реализации туристского продукта. Определите 2. преимущества и недостатки основных каналов продвижения и реализации туристского продукта.
8	Технология бронирования и продажи туристского продукта	1. Раскройте цели, задачи, этапы бронирования и продажи туристского продукта.
9	Автоматизация туристской деятельности	1. Охарактеризуйте основные программные комплексы в туризме.
10	Маркетинговая деятельность туристских предприятий	1. Перечислите основные особенности маркетинговой деятельности в туризме. 2. Перечислите основные каналы маркетинговой коммуникации в туризме.

Модуль IV. Технологии обслуживания туристов

11	Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности	1. Охарактеризуйте основные классы обслуживания в туризме. 2. Охарактеризуйте технологию обслуживания туристов на маршруте.
12	Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в отдельных видах туризма	1. Перечислите особенности формирования турпродукта в пляжном, горнолыжном, детском, гастрономическом, религиозном туризме.

Модуль V. Теория турагентской деятельности

13	Турагент как субъект туристического рынка	1. Определите функции турагентов.
----	---	---

14	Нормативно-правовые основы деятельности турагентств.	1. Охарактеризуйте основные нормативные документы, регулирующие деятельность турагентов.
15	Классификация и виды турагентств	1. Охарактеризуйте основные виды турагентств.
Модуль VI. Организация работы туроператора с турагентом, организация работы турагента с клиентом		
16	Организация сбытовой сети туроператоров.	1. Охарактеризуйте основные виды сбытовой сети туроператоров. 2. Охарактеризуйте преимущества и недостатки основных видов сбытовой сети.
17	Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг.	1. Охарактеризуйте основные виды договоров по продвижению и реализации турпродукта.
18	Основы договорных отношений с клиентом	1. Перечислите основные структурные элементы договора с клиентом
19	Технология продаж и обслуживание клиента в офисе турагента	1. Перечислите основные этапы процесса обслуживания клиента в офисе турагента

Контроль самостоятельной работы осуществляется на занятиях в ходе семинаров.

6.3. Перечень тем докладов, сообщений, презентаций и домашних заданий студентов

1. Ассортиментная политика в маркетинге турфирмы
2. Детский туризм и его проектировочные и технологические особенности
3. Экотуризм и его проектирование и технологические особенности
4. Туризм выходного дня и его проектировочные и технологические особенности
5. Туроператор как составитель турпакета
6. Турагент как розничный продавец туров
7. Типы туроператоров
8. Система обеспечения кадрами в туристском бизнесе
9. Основные характеристики въездного и выездного туризма
10. Планирование в туроперейтинге
11. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств
12. Ценообразование. Цена турпакета

13. Понятие и особенности туристского рынка
14. Факторы, формирующие цену тура
15. Классификация средств размещения туристов
16. Основные виды туристских фирм в туристском бизнесе и их характеристики
17. Процесс принятия решений о покупке туруслуг
18. Характеристика регионального рынка туристских услуг
19. Классификация и типология туристских услуг
20. Нормативно-правовое обеспечение туроператорской деятельности
21. Элементы туристского рынка
22. Технологические этапы разработки тура
23. Лицензирование туристской деятельности
24. Факторы, оказывающие влияние на спрос в туризме
25. Маркетинговые коммуникации в сфере туризма
26. Функции туроперейтнга
27. Классы туристского обслуживания их характеристика
28. Методы контроля качества обслуживания
29. Основные положения договоров с поставщиками тур услуг
30. Информационный листок к турпутевке
31. Каналы реализации турпродукта
32. Порядок оформления агентского соглашения
33. Система продвижения продукта туроператора
34. Информационный каталог туроператора
35. Менеджмент обслуживания в туроперейтинге
36. Принципы программного обслуживания
37. Бизнес-план создания новой туроператорской компании
38. Бизнес-план создания нового турагентства
39. Использование метода бизнес-планирования при разработке туропродукта
40. Разработка бизнес-плана внедрения информационных технологий в деятельность организации

6.4. Перечень тем (задания) для курсовой работы / Перечень тем (задания) для рейтинговой работы

Задания для выполнения рейтинговой работы 1

Задания для выполнения рейтинговой работы 2

Все темы (задания), требования к содержанию и оформлению рейтинговой / курсовой работы, критерии их оценки размещены в Методических рекомендациях по написанию рейтинговой / курсовой работы.

6.5. Иные материалы (по усмотрению преподавателя)

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятие туристского рынка. Участники процесса туристского обслуживания
2. Сущность туроператорской деятельности. Причины появления туроператоров
3. Классификация и функции туроператоров
4. Особенности деятельности и функции турагента
5. Особенности деятельности и функции туроператора
6. Особенности деятельности рецептивных и инициативных туроператоров
7. Туроператор и турагент как участники туристского рынка
8. Современный рынок туризма в Российской Федерации
9. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации
10. Порядок осуществления туроператорской и турагентской деятельности в России
11. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132ФЗ от 24.11.1996 г.
12. Концепция развития туризма в Российской Федерации, основные положения
13. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности в России. Единый Федеральный реестр туроператоров
14. Договор о реализации туристского продукта. Ответственность туроператора и турагента перед туристом
15. Особенности реализации туристского продукта согласно Закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
16. Условия расторжения договора о реализации туристского продукта
17. Защита прав туристов в Российской Федерации. Ростурпомощь
18. Туристский продукт: сущность понятия, особенности, классификация
19. Структура туристского продукта. Заказные и инклюзив-туры
20. Услуги проживания в составе туристского продукта: классификация, стандарты на услуги размещения
21. Услуги питания в составе туристского продукта: классификация, договоры туроператоров с предприятиями питания
22. Транспортное обслуживание в составе туристского продукта, организация трансферов
23. Формирование туристского продукта. Разработка программы обслуживания туристов
24. Поставщики туристских услуг, стандарты обслуживания в туристской деятельности
25. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами: переговоры и заключение договора

26. Организация работы туристской фирмы с перевозчиками
27. Организация работы туристской фирмы с авиакомпаниями
28. Организация работы туристской фирмы с перевозчиками, владеющими автотранспортными средствами
29. Организация работы туристской фирмы на выставке
30. Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности
31. Договоры между туроператорами и объектами размещения
32. Договоры между туроператорами и перевозчиками. Организация чартеров
33. Договоры между туроператорами и турагентами
34. Ценообразование в туристской деятельности. Расчет цены туристского продукта
35. Сезонно-ценовой план. Формирование спецпредложений
36. Средства продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения
37. Туроператорский каталог как носитель информации о туристском продукте
38. Электронные каталоги на сайте туроператоров
39. Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора
40. Методы продвижения туристского продукта туроператором и турагентом
41. Стимулирование сбыта турпродукта в деятельности туроператоров и турагентов
42. Создание и работа сайта туроператора
43. Создание и работа сайта турагентства
44. Интернет-технологии продвижения туристского продукта
45. Технология бронирования туристского продукта
46. Технология продажи туристского продукта
47. Современные технологии автоматизации туристской деятельности
48. Программные комплексы для автоматизации деятельности туроператора и турагента. Семейство ПК «Мастер»
49. Интернет - технологии в туристской деятельности. Поисковые системы
50. Технология он-лайн бронирования турпродукта
51. Маркетинговые исследования в туризме
52. Организация ознакомительных туров
53. Технологии выставочной деятельности туристских предприятий
54. Бонусные программы для туристских агентств
55. Технология работы с клиентом в офисе турагентства
56. Стандарты и технологии туристского обслуживания

57. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в детском туризме
58. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в горнолыжном туризме
59. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в круизном туризме
60. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в лечебном туризме
61. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в деловом туризме
62. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в хобби-туризме
63. Причины появления турагентов. Сущность турагентской деятельности
64. Виды турагентов. Основные функции и структура турагентской фирмы
65. Нормативно-правовые основы деятельности турагентств
66. Классификация и виды турагентств
67. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Формирование сети турагентств
68. Особенности договорных взаимоотношений между туроператором и турагентом
69. Договор о реализации туристского продукта между туроператором (турагентом) и покупателем туристского продукта
70. Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг
71. Основы договорных отношений с клиентом
72. Технология продаж турпродукта
73. Психология взаимодействия с клиентом
74. Информационное сопровождение клиента турфирмы
75. Порядок рассмотрения претензий в практике туристской фирмы
76. Особенности работы с индивидуальными клиентами, туристами VIP
77. Бизнес-план создания новой туроператорской компании
78. Бизнес-план создания нового турагентства
79. Использование метода бизнес-планирования при разработке туропродукта
80. Разработка бизнес-плана внедрения информационных технологий в деятельность организации

7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

7.1 Примерные оценочные средства, включая тестовые оценочные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) приведены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

7.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) включают следующие разделы:

- перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по учебной дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

8. Литература

8.1. Основная литература:

1. Быстров С.А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности. Учебник. Издательство: НИЦ ИНФРА-М Год издания: 2022 Кол-во страниц: 375– [Электронный ресурс] - <https://znanium.ru/read?id=391637>

2. Ушакова Е.О. Организация туристской деятельности. Учебное пособие Издательство: Новосибирский государственный технический университет Год издания: 2021 ISBN: 978-5-7782-4581-5 – [Электронный ресурс] - <https://www.iprbookshop.ru/126579.html>

8.2. Дополнительная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие Издательство: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа Год издания: 2021 ISBN: 978-5-394-04001-6 – [Электронный ресурс] - <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

9.1. Официальный сайт Университета: адрес ресурса - <http://www.muiiv.ru/>, на котором содержатся сведения об образовательной организации и ее подразделениях, локальные нормативные акты, сведения о реализуемых образовательных программах, их учебно-методическом и материально-техническом обеспечении, а также справочная, оперативная и иная информация. Через официальный сайт обеспечивается доступ всех участников образовательного процесса к различным сервисам и ссылкам, в том числе образовательному portalу «Электронный университет», ресурсам электронной библиотечной системы (далее - ЭБС), системе дистанционного обучения (далее – СДО) и др.;

9.2. Образовательный портал «Электронный университет»: адрес ресурса - <https://e.muiv.ru/> на платформе «Moodle»;

9.3. Система дистанционного образования: адрес ресурса – <https://lms.muiv.ru> позволяет реализовать проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

9.4. <http://www.mid.ru/> Министерство иностранных дел РФ

9.5. <http://www.atorus.ru/> Информационно-аналитический портал Финансовоэкономической статистики Ассоциация туроператоров России

9.6. <http://www.tourpom.ru/> Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

10. Методические указания для обучающихся

10.1. Преподавание дисциплины осуществляется в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным Минобрнауки России, по направлению подготовки «Туризм».

Основными формами получения и закрепления знаний по данной дисциплине являются занятия лекционного и семинарского типа, самостоятельная работа обучающегося, в том числе под руководством преподавателя, прохождение рубежного контроля (модульного тестирования).

Учебный материал по дисциплине «Технология туроператорской и турагентской деятельности» разделен на шесть модулей:

Модуль 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности;

Модуль 2. Технология формирования туристского продукта;

Модуль 3. Технологии продвижения туристского продукта;

Модуль 4. Технологии обслуживания туристов;

Модуль 5. Теория турагентской деятельности;

Модуль 6. Организация работы туроператора с турагентом, организация работы турагента с клиентом.

Эти модули изучаются на всех формах обучения, реализуемых для данного направления подготовки.

Основной объем часов по изучению дисциплины согласно учебным планам приходится на самостоятельную работу обучающихся. Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной, учебно-методической и специальной литературы, её конспектирование, подготовку к занятиям семинарского типа, текущему контролю и промежуточной аттестации (зачету или (и) экзамену).

Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам

магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

Наличие в Университете электронной информационно-образовательной среды, а также электронных образовательных ресурсов позволяет осваивать курс инвалидам и лицам с ОВЗ.

10.2. Особенности освоения учебной дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Особенности освоения учебной дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ определены в Положении об организации обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденном приказом ректора от «04» сентября 2017 года № 81-5.

Обучение инвалидов и лиц с ОВЗ может осуществляться индивидуально, а также с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий и учебно-методического обеспечения реализации образовательной программы осуществляется Университетом самостоятельно, исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения образовательной программы, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения промежуточной аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости инвалидам и лицам с ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

В группах, в состав которых входят студенты с ОВЗ, с целью реализации индивидуального подхода, а также принципа индивидуализации и дифференциации, рекомендуется использовать технологию нелинейной конструкции учебных занятий, предусматривающую одновременное сочетание фронтальных, групповых и индивидуальных форм работы с различными категориями студентов, в т.ч. имеющих ОВЗ.

В случае наличия обучающихся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха, они обеспечиваются необходимым оборудованием, имеющимся в Университете, а также предоставляемым в рамках Соглашения с РУМЦ РГСУ от 12 января 2022г. №42-03/22.

11. Методические рекомендации преподавателю по организации учебного процесса по дисциплине

11.1. Преподавание учебной дисциплины осуществляется в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования, с учетом компетентностного подхода к обучению студентов.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующий набор средств и способов обучения:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- задания для подготовки к занятиям семинарского типа (вопросы для обсуждения, кейс задания, расчетные задачи и др.);
- задания для текущего контроля успеваемости (задания для самостоятельной работы обучающихся, тестовые задания в рамках электронной системы тестирования);
- вопросы и задания для подготовки к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

При проведении занятий лекционного и семинарского типа, в том числе в форме вебинаров и on-line курсов необходимо строго придерживаться тематического плана дисциплины, приведенного в РПД. Необходимо уделить внимание рассмотрению вопросов и заданий, включенных в тестовые оценочные задания, при необходимости, решить аналогичные задачи с объяснением алгоритма решения.

Следует обратить внимание обучающихся на то, что для успешной подготовки к текущему контролю (выполнению ТОЗ) и промежуточной аттестации (зачету или экзамену) недостаточно прочесть рабочий учебник, размещенный в личном кабинете. Нужно изучить материалы основной и дополнительной литературы, список которой приведен в РПД, законодательные и нормативные акты, а также материалы, рекомендованные в разделе «Перечень ресурсов информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины».

Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся. С основными принципами организации балльно-рейтинговой оценки достижений обучающихся, принятой в Университете, необходимо ознакомить на первом занятии.

11.2. Инновационные формы учебных занятий

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, развитие лидерских качеств на основе инновационных (интерактивных) занятий: групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) и т.п.

11.3. Инновационные образовательные технологии, используемые на занятиях лекционного и семинарского типа

Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
Занятие лекционного типа	Лекция-дискуссия с разборами практических ситуаций по теме «Технологии обслуживания туристов в туристской деятельности» Сценарий проведения занятий: Преподаватель проводит лекцию в интерактивной форме, ставит перед студентами проблемные вопросы и вовлекает их в дискуссию
Семинарские и практические занятия	Мастер-класс от специалиста Туристического портала ТУРЫ.ру «О новинках системы ТУРЫ.ру» по теме: «Технологии продвижения и реализации туристского продукта» Сценарий проведения занятия: 1. Специалист Туристического портала ТУРЫ.ру проводит мастер-класс. 2. Студенты задают вопросы. 3. Подведение итогов занятия

12. Перечень информационных технологий

Образовательный процесс по дисциплине поддерживается средствами электронной информационно-образовательной среды Университета, которая обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе, через личный кабинет студента и преподавателя;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения основной образовательной программы;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением дистанционных образовательных технологий; - формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети Интернет.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (ЭБС университета), содержащей издания учебной, учебно-методической и иной литературы по основным изучаемым дисциплинам и сформированной на основании прямых договоров с правообладателями.

Перечень программного обеспечения определяется в п.13 РПД.

Профессиональные базы данных:

1. <http://www.consultant.ru>, Справочная правовая система «Консультант Плюс»

13. Материально-техническая база

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень программного обеспечения
1.	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	1. Notepadqq (GNU GPL 3) 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. Remmina remote desktop client (free, Open Source)
		4. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 5. Mozilla Firefox (MPL 2)
2.	Компьютерные классы	1. 1С Предприятие 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. GIMP (GNU GPL 3) 4. Krita (GNU GPL 3) 5. Inkscape (GNU GPL 3) 6. SciLab (CeCILL) 7. Kaspersky Endpoint Security 8. Агент администрирования Kaspersky Security Center 9. Mozilla Firefox (MPL 2) 10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2) 11. Notepadqq (GNU GPL 3) 12. VSCodium (MIT) 13. Mono Development IDE (MIT) 14. PyCharm Community Edition (Apache License 2) 15. Android Studio (Apache License 2) 16. Python (Python Software Foundation License) 17. Java (GNU GPL) 18. Node.js (MIT) 19. Git (GNU GPL 2) 20. GitHub Desktop (No Copyright) 21. UnityHub (Unity Companion License) 22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later) 23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+) 24. draw.io (Apache License 2) 25. DBEaver (Apache License 2) 26. PostgreSQL (License (free and open-source)) 27. MariaDB (GNU GPL) 28. PSPP (GNU GPL 3) 29. Wireshark (GNU GPL 2+) 30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License) 31. VirtualBox (GNU GPL 2) 32. Apache (Apache License 2) 33. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 34. OBS (GNU GPL)

3.	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся	1. 1С Предприятие 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. GIMP (GNU GPL 3) 4. Krita (GNU GPL 3) 5. Inkscape (GNU GPL 3) 6. SciLab (CeCILL) 7. Kaspersky Endpoint Security 8. Агент администрирования Kaspersky Security Center 9. Mozilla Firefox (MPL 2) 10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2) 11. Notepadqq (GNU GPL 3) 12. VSCodium (MIT)
		13. Mono Development IDE (MIT) 14. PyCharm Community Edition (Apache License 2) 15. Android Studio (Apache License 2) 16. Python (Python Software Foundation License) 17. Java (GNU GPL) 18. Node.js (MIT) 19. Git (GNU GPL 2) 20. GitHub Desktop (No Copyright) 21. UnityHub (Unity Companion License) 22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later) 23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+) 24. draw.io (Apache License 2) 25. DBEaver (Apache License 2) 26. PostgreSQL (License (free and open-source)) 27. MariaDB (GNU GPL) 28. PSPP (GNU GPL 3) 29. Wireshark (GNU GPL 2+) 30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License) 31. VirtualBox (GNU GPL 2) 32. Apache (Apache License 2) 33. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 34. OBS (GNU GPL)

4.	Помещение для самостоятельной работы / библиотека, читальный зал	1. 1С Предприятие 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. GIMP (GNU GPL 3) 4. Krita (GNU GPL 3) 5. Inkscape (GNU GPL 3) 6. SciLab (CeCILL) 7. Kaspersky Endpoint Security 8. Агент администрирования Kaspersky Security Center 9. Mozilla Firefox (MPL 2) 10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2) 11. Notepadqq (GNU GPL 3) 12. VSCodium (MIT) 13. Mono Development IDE (MIT) 14. PyCharm Community Edition (Apache License 2) 15. Android Studio (Apache License 2) 16. Python (Python Software Foundation License) 17. Java (GNU GPL) 18. Node.js (MIT) 19. Git (GNU GPL 2) 20. GitHub Destkop (No Copyright) 21. UnityHub (Unity Companion License) 22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later) 23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+) 24. draw.io (Apache License 2) 25. DBeaver (Apache License 2) 26. PostgreSQL (License (free and open-source)) 27. MariaDB (GNU GPL)
		28. PSPP (GNU GPL 3) 29. Wireshark (GNU GPL 2+) 30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License) 31. VirtualBox (GNU GPL 2) 32. Apache (Apache License 2) 33. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 34. OBS (GNU GPL)



**Оценочные средства по дисциплине
Технология туроператорской и турагентской деятельности**

Направление подготовки:

43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы:

Технология и организация туристских услуг

Уровень высшего образования:

бакалавриат

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.

1.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-1	- Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
ОПК-2	- Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-4	- Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта
ОПК-6	- Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-7	- Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

1.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций ОПОП	Индикаторы	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-7	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	Типовые предупредительные меры безопасного обслуживания в туристской сфере	Обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	Навыками обеспечения безопасного обслуживания потребителей на основе разработанных предупредительных мер
	ОПК-7.2. Знает нормы и правила охраны труда, техники безопасности, обеспечивает их соблюдение	Нормы и правила охраны труда, техники безопасности	Обеспечивать соблюдение норм и правил охраны труда, техники безопасности	Навыками обеспечения соблюдения норм и правил охраны труда, техники безопасности

ОПК-4	ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет	Ключевые каналы сбыта туристских продуктов и услуг	Формировать каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет	Навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том
				числе в сети Интернет
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Типовые цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
ОПК-6	ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативноправовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Нормативноправовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Обосновано применять нормативноправовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Навыками применения нормативноправовой документации в области своей профессиональной деятельности
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере	Технологические новации и информационное обеспечение в туристской сфере	Определять потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере	Навыками определения потребности в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере
	ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в туристской сфере	Специализированные программные продукты в туристской сфере	Использовать технологические новации и специализированные программные продукты в туристской сфере	Навыками использования технологических новаций специализированных программных продуктов в туристской сфере

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

2.1. Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

2.2. В соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся степень освоения компетенций оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в традиционную четырёхбалльную систему.

2.3. В ходе текущего контроля успеваемости при ответах на семинарских и практических занятиях, промежуточной аттестации в форме экзамена (зачет с оценкой) обучающиеся оцениваются по четырёхбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

- оценка «отлично» выставляется обучающимся, показавшим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивших основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

- оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, продемонстрировавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной литературе, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут

продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

2.4. В ходе промежуточной аттестации в форме зачёта обучающиеся оцениваются «зачтено» или «не зачтено»:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной и дополнительной литературе, рекомендованной программой.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

3.1. Примерные варианты тестовых оценочных заданий (ТОЗ) для контрольного рубежа в рамках текущего контроля

Тестовое задание	Оцениваемые индикаторы
------------------	------------------------

J: _____ – документ, подтверждающий право туриста на оказание всех услуг, входящих в стоимость туристского продукта. Выдается туроператором только на оплаченные туристские продукты +: ваучер S: Туроператорская деятельность -это: +: Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом -: Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом на основании лицензии -: Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем +: Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая индивидуальным предпринимателем S: Застрахованный задержался за границей по не зависящим от него причинам. На какой период продлевается ответственность Страховщика? -: 1 неделю +: Время задержки -: 10 дней -: 2 недели S: Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт. В каком количестве экземпляров составляется акт о забытых при выезде вещах? -: в одном +: в двух -: в трех -: в четырех S: Если договором предусмотрен вариант "полупансион", это означает, что туристу будут оказаны следующие услуги: -: 1 разовое питание +: 2-х разовое питание -: 3-х разовое питание -: размещение	ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-2.1; ОПК-4.2; ОПК6.2; ОПК-7.1; ОПК-7.2
--	---

S: К глобальным системам бронирования и резервирования относят:

- +: Amadeus
- +: Galileo
- +: Worldspan -
- : Flayradar

S: К прямым каналам сбыта в туризме не относятся:

- : продажи по телефону
- : личные продажи
- : продажи через туристский каталог
- +: продажи через агентство

S: Договор о квоте мест без гарантии заполнения – это ...

- : договор между рецептивным и инициативным операторами
- +: договор с отелем
- : договор с чартеродержателем
- : договор с транспортным предприятием

S: Комплексное обслуживание, т.е. стандартный набор услуг, продаваемый туристам в одном «пакете» - это:

- +: пакет услуг
- : заказной тур
- : основной туристский продукт -:
- дополнительные услуги

S: Что составляет меньшую часть стоимости инклюзив-туров?

- : оплата питания +:
- расходы на экскурсии -:
- оплата транспорта
- : оплата размещения

S: Туристы приобрели экскурсионный тур в Чехию. За 5 дней до начала поездки туроператор проинформировал турагентство о том, что туристам отказано в визе. При заключении договора на реализацию турпродукта туристы застраховались от невыезда. Каким образом туристы смогут возместить свои расходы, понесенные при приобретении туристского продукта?

- : туристы в этом случае не имеют право на компенсацию своих расходов
- +: расходы будут компенсированы клиентам страховой компанией на основании условий договора страхования от невыезда

-: все расходы обязано возместить турагентство	
--	--

S: Как называется аутгоинговый туроператор, являющийся активным фрахтователем воздушных судов, принадлежащих местным авиакомпаниям? -: нон-флайтер -: флайер -: относительные флайтер +: абсолютные флайтер S: Функция, которая отличает туроператора и турагента + : формирование туристского продукта - : продвижение туристского продукта -: реализация туристского продукта -: реклама туристского продукта S: При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? + : неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах -: правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице -: вещи проживающего трогать руками нельзя -: правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам S: Как называется организация, занимающаяся формированием туров на приеме: -: туроператор -: турагент +: рецептивный туроператор -: инициативный туроператор	
--	--

3.2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (к зачету/экзамену)

1. Понятие туристского рынка. Участники процесса туристского обслуживания
2. Сущность туроператорской деятельности. Причины появления туроператоров
3. Классификация и функции туроператоров
4. Особенности деятельности и функции турагента
5. Особенности деятельности и функции туроператора

6. Особенности деятельности рецептивных и инициативных туроператоров
7. Туроператор и турагент как участники туристского рынка
8. Современный рынок туризма в Российской Федерации
9. Государственной регулирование туристской деятельности в Российской Федерации
10. Порядок осуществления туроператорской и турагентской деятельности в России
11. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132ФЗ от 24.11.1996 г.
12. Концепция развития туризма в Российской Федерации, основные положения
13. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности в России. Единый Федеральный реестр туроператоров
14. Договор о реализации туристского продукта. Ответственность туроператора и турагента перед туристом
15. Особенности реализации туристского продукта согласно Закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
16. Условия расторжения договора о реализации туристского продукта
17. Защита прав туристов в Российской Федерации. Ростурпомощь
18. Туристский продукт: сущность понятия, особенности, классификация
19. Структура туристского продукта. Заказные и инклюзив-туры
20. Услуги проживания в составе туристского продукта: классификация, стандарты на услуги размещения
21. Услуги питания в составе туристского продукта: классификация, договоры туроператоров с предприятиями питания
22. Транспортное обслуживание в составе туристского продукта, организация трансферов
23. Формирование туристского продукта. Разработка программы обслуживания туристов
24. Поставщики туристских услуг, стандарты обслуживания в туристской деятельности
25. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами: переговоры и заключение договора
26. Организация работы туристской фирмы с перевозчиками
27. Организация работы туристской фирмы с авиакомпаниями
28. Организация работы туристской фирмы с перевозчиками, владеющими автотранспортными средствами
29. Организация работы туристской фирмы на выставке
30. Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности
31. Договоры между туроператорами и объектами размещения

32. Договоры между туроператорами и перевозчиками. Организация чартеров
33. Договоры между туроператорами и турагентами
34. Ценообразование в туристской деятельности. Расчет цены туристского продукта
35. Сезонно-ценовой план. Формирование спецпредложений
36. Средства продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения
37. Туроператорский каталог как носитель информации о туристском продукте
38. Электронные каталоги на сайте туроператоров
39. Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора
40. Методы продвижения туристского продукта туроператором и турагентом
41. Стимулирование сбыта турпродукта в деятельности туроператоров и турагентов
42. Создание и работа сайта туроператора
43. Создание и работа сайта турагентства
44. Интернет-технологии продвижения туристского продукта
45. Технология бронирования туристского продукта
46. Технология продажи туристского продукта
47. Современные технологии автоматизации туристской деятельности
48. Программные комплексы для автоматизации деятельности туроператора и турагента. Семейство ПК «Мастер»
49. Интернет - технологии в туристской деятельности. Поисковые системы
50. Технология он-лайн бронирования турпродукта
51. Маркетинговые исследования в туризме
52. Организация ознакомительных туров
53. Технологии выставочной деятельности туристских предприятий
54. Бонусные программы для туристских агентств
55. Технология работы с клиентом в офисе турагентства
56. Стандарты и технологии туристского обслуживания
57. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в детском туризме
58. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в горнолыжном туризме
59. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в круизном туризме
60. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в лечебном туризме

61. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в деловом туризме
62. Особенности формирования турпродукта и организации обслуживания в хобби-туризме
63. Причины появления турагентов. Сущность турагентской деятельности
64. Виды турагентов. Основные функции и структура турагентской фирмы
65. Нормативно-правовые основы деятельности турагентств
66. Классификация и виды турагентств
67. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Формирование сети турагентств
68. Особенности договорных взаимоотношений между туроператором и турагентом
69. Договор о реализации туристского продукта между туроператором (турагентом) и покупателем туристского продукта
70. Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг
71. Основы договорных отношений с клиентом
72. Технология продаж турпродукта
73. Психология взаимодействия с клиентом
74. Информационное сопровождение клиента турфирмы
75. Порядок рассмотрения претензий в практике туристской фирмы
76. Особенности работы с индивидуальными клиентами, туристами VIP
77. Бизнес-план создания новой туроператорской компании
78. Бизнес-план создания нового турагентства
79. Использование метода бизнес-планирования при разработке туропродукта
80. Разработка бизнес-плана внедрения информационных технологий в деятельность организации

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

Процедура оценивания результатов обучения по учебной дисциплине осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы, в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки достижений обучающихся, а также Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденными приказом ректора.

4.1 Первый этап: Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине

Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине осуществляется в ходе контактной работы с преподавателем в рамках аудиторных занятий и в ходе самостоятельной работы студента.

Текущий контроль в ходе контактной работы осуществляется по следующим видам:

1) Вид контроля: проверка сформированности компетенций в ходе самостоятельной работы обучающихся; текущий опрос, проводимый во время аудиторных (семинарских/практических/лабораторных) занятий; оценивание подготовленных докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий.

Порядок проведения: в ходе подготовки к занятиям оценивается выполнение задания, рекомендованного к самостоятельной работе обучающихся, путем выборочной проверки.

Фиксируются результаты работы студентов в ходе проведения семинарских и практических занятий (активность, полнота ответов, способность поддерживать дискуссию, профессиональный язык и др.).

В ходе отдельных занятий обеспечивается проведение письменных опросов по тематике прошедших занятий. В ходе выполнения заданий обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутые ответы на поставленные в задании открытые вопросы и ответить на вопросы закрытого типа в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала.

Задания по подготовке докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий выдаются заранее при подготовке к семинарским и практическим занятиям; подготовленные работы оцениваются с фиксацией в журнале учета посещаемости и успеваемости обучающихся.

2) Вид контроля: Контроль с использованием тестовых оценочных заданий по итогам освоения модулей дисциплины (Рубежный контроль (РК)).

Порядок проведения: До начала проведения процедуры преподавателем подготавливаются необходимые оценочные материалы для оценки знаний, умений, навыков.

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующих сформированность компетенций, осуществляется с помощью тестовых оценочных заданий (ТОЗ).

ТОЗ включают в себя три группы заданий.

Задания А (тесты закрытой формы) – задания с выбором правильного ответа. Эти задания представляются в трех вариантах:

- задания, которые имеют один правильный и остальные неправильные (задания с выбором одного правильного ответа);
- задания с выбором нескольких правильных ответов.

Задания В (тесты открытой формы) – задания без готового ответа. Эти задания также представляются в трех вариантах:

- задания в открытой форме, когда испытуемому во время тестирования ответ необходимо вписать самому, в отведенном для этого месте;
- задания, где элементам одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества (задания на установление соответствия);

- задания на установление правильной последовательности вычислений, действий, операций, терминов в определениях понятий (задания на установление правильной последовательности).

Задания С – кейс-задания или практические задачи. Эти задания представлены в двух вариантах (также возможно их сочетание):

- расчетные задания содержат краткое и точное изложение ситуации с конкретными цифрами и данными. Для такого типа заданий существует определенное количество (или один) правильных ответов. Задания предназначены для оценки умения студента использовать в конкретной ситуации формулы, закономерности, технологии в определенной области знаний;

- логико-аналитические задания, которые представляют собой материал с большим количеством данных и предназначены для оценки логики мышления, умения анализировать представленные ситуации и направлены на формирование навыков профессиональной деятельности (в профессиональной области). Такие задания предполагают формулирование подвопросов, которые предусматривают выбор из нескольких вариантов ответов (по типу заданий А и В). Общее количество подвопросов к каждому такому заданию равно пяти.

Внеаудиторная контактная работа преподавателя с обучающимся осуществляется в ходе выполнения рейтинговой работы и контроля со стороны преподавателя за самостоятельной работой студента. Текущий контроль в ходе самостоятельной работы осуществляется в следующем виде:

3) Вид контроля: Подготовка курсовой (рейтинговой) работы (при наличии в учебном плане).

Контролируемые компетенции: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7

Технология проведения: За каждым обучающимся, принимающим участие в процедуре преподавателем закрепляется тема курсовой (рейтинговой) работы. После получения задания и в процессе его подготовки обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутое раскрытие темы, выполнить расчетное или иное задание.

4.2 Второй этап: Проведение промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

В соответствии с базовым учебным планом по учебной дисциплине предусмотрена подготовка и сдача экзамена или (и) зачета.

Порядок проведения промежуточной аттестации регламентируется Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, утвержденным приказом ректора Университета.