


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ


  
«23» мая 2022 г.





**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Туроперейтинг


Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана  
Кандидат философских наук, Доц,  
Доцент кафедры ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2022 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	6
5. Содержание и структура дисциплины	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Структура дисциплины	7
5.3. Занятия семинарского типа	8
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	8
6. Образовательные технологии	9
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
8.1. Основная литература	9
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение	10
8.4. Профессиональные базы данных	10
8.5. Информационные справочные системы	10
8.6. Интернет-ресурсы	10
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	10
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	13
Приложение	14
Дополнения и изменения к рабочей программе	-

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Туроперейтинг» является изучение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездки, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1 В.10 «Туроперейтинг» входит в вариативную часть профессионального цикла. Дисциплина базируется на знаниях и компетенциях полученных при изучении таких дисциплин как «Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в туристской индустрии», «Маркетинг в туризме», «Информационные технологии в сфере туризма», «Информатика», «Иностранный язык», «Экономика и предпринимательство в сфере туризма».

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в туристской индустрии	Туроперейтинг
Маркетинг в туризме	Организационно-управленческая практика
Информационные технологии в сфере туризма	Преддипломная практика
Информатика	
Иностранный язык	
Экономика и предпринимательство в сфере туризма	

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность предприятия	ПК-1.1. Формирует клиентские базы данных, организует документооборот туристского предприятия	<b>Знает</b> методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации <b>Знает</b> основы делопроизводства туристского предприятия <b>Умеет</b> работать с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для туристского предприятия <b>Умеет</b> осуществлять бумажный и электронный документооборот туристского предприятия <b>Владеет навыками</b> поиска контактных данных потенциальных клиентов туристского предприятия, с внесением в клиентскую базу
	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на туристское предприятие	<b>Знает</b> методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций <b>Знает</b> инструменты

		<p>эффективного осуществления продаж</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках</p> <p><b>Владеет навыками</b> проведения презентация туристского предприятия, новостей для размещения в сети Интернет</p>
	<p><b>ПК-1.3.</b> Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на туристском предприятии</p>	<p><b>Знает</b> стандарты, нормы, правила оказания услуг на туристском предприятии</p> <p><b>Знает</b> методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне туристского предприятия</p> <p><b>Знает</b> основы управления проектами, тайм-менеджмент</p> <p><b>Умеет</b> формировать детальный план организации сервисной деятельности на туристском предприятии</p> <p><b>Умеет</b> быстро принимать решения в случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на туристском предприятии</p> <p><b>Умеет</b> определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны туристского предприятия</p> <p><b>Умеет</b> распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение</p> <p><b>Владеет навыками</b> организации исполнения обустройства контактной зоны туристского предприятия в соответствие со стандартами, нормами, правилами</p> <p><b>Владеет навыками</b> обеспечения работы контактной зоны туристского предприятия</p> <p><b>Владеет навыками</b> решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг туристским предприятием</p> <p><b>Владеет навыками</b> контроля качества предоставляемых услуг туристского предприятия</p>
<p><b>ПК-2.</b> Способен управлять</p>	<p><b>ПК-2.2.</b> Осуществляет</p>	<p><b>Знает</b> принципы и методы</p>

текущей деятельностью структурных подразделений туристского предприятия	контроль и оценку эффективности деятельности подразделения туристского предприятия	создания системы контроля персонала туристского предприятия <b>Знает</b> способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Знает</b> методы эффективности системы контроля деятельности туристского предприятия <b>Умеет</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <b>Владеет</b> методикой создания системы контроля на туристском предприятии
---	--	---

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часа.

Вид учебной работы	Всего		Триместр	
	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
			А	Б
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20</b>	<b>10,3</b>	<b>20</b>	<b>10,3</b>
в том числе:				
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	4	10	4
из них				
– лекции	10	4	10	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	6	10	6
из них				
– семинары (С)				
– практические занятия (ПР)	10	6	10	6
– лабораторные работы (ЛР)				
3) групповые консультации				
4) индивидуальная работа				
5) промежуточная аттестация	-	0,3	-	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>88</b>	<b>97,7</b>	<b>88</b>	<b>97,7</b>
в том числе:				
Курсовой проект (работа)				
Расчетно-графические работы				
Контрольная работа				
Реферат				
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	88	94	88	94
Подготовка к аттестации	-	3,7	-	3,7
Общий объем, час	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет	зачет	зачет

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	<b>Организационно-правовые основы работы туристского предприятия</b>	1. Понятие и виды деятельности туроператора 2. Финансовое обеспечение туроператора 3. Права и обязанности турфирм и туристов 4. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам
2	<b>Технология и организация разработки тура</b>	1. Характеристика деятельности туроператора 2. Виды и потребительские свойства туров 3. Туристское проектирование 4. Программа обслуживания 5. Поставщики услуг 6. Планирование тура. Договорный план 7. Туристская документация
3	<b>Схемы работы туроператора с поставщиками услуг</b>	1. Схемы работы туроператора по реализации и организации туров 2. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний 3. Схемы работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии 4. Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний 5. Схемы взаимоотношений туроператора и железных дорог 6. Схемы взаимодействия туроператоров и судовладельцев 7. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий 8. Взаимоотношения туроператора и экскурсионной компании
4	<b>Обеспечение безопасности туризма</b>	1. Общие вопросы безопасности в туризме 2. Страхование и медицинское обеспечение путешествий
5	<b>Паспортно-визовые формальности</b>	1. Обеспечение визовой поддержки российских туристов со стороны отечественных туроператоров 2. Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов со стороны отечественных туроператоров
6	<b>Ценообразование турпродукта, формирование ассортимента туроператора</b>	1. Издержки и порог рентабельности туроператора 2. Методы ценообразования в туризме 3. Формирование ассортимента туроператора
7	<b>Продвижение турпродукта</b>	1. Продвижение тура 2. Работа с туристскими агентствами, создание агентской сети 3. Договор с туристскими агентствами

### 5.2. Структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	ЛК	ПП	С	СР
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	16	2	2		12
2	Технология и организация разработки тура	16	2	2		12
3	Схемы работы туроператора с поставщиками услуг	16	2	2		12

	поставщиками услуг					
4	Обеспечение безопасности туризма	16	2	2		12
5	Паспортно-визовые формальности	16	2	2		12
6	Ценообразование турпродукта, формирование ассортимента туроператора	14				14
7	Продвижение турпродукта	14				14
Общий объем		108	10	10	-	88

### заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	ЛК	ПП	С	СР
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	14	2			12
2	Технология и организация разработки тура	14		2		12
3	Схемы работы туроператора с поставщиками услуг	16		2		14
4	Обеспечение безопасности туризма	16		2		14
5	Паспортно-визовые формальности	14				14
6	Ценообразование турпродукта, формирование ассортимента туроператора	16	2			14
7	Продвижение турпродукта	14				14
Общий объем		108	4	6	-	94

### 5.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов	
				ОФО	ЗФО
1	1	ПР	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	2	2
2	2	ПР	Технология и организация разработки тура	2	2
3	3	ПР	Схемы работы туроператора с поставщиками услуг	2	2
4	4	ПР	Обеспечение безопасности туризма	2	2
5	5	ПР	Паспортно-визовые формальности	2	2

### 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) -не предусмотрен

### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1-7	Изучение литературы по темам дисциплины	63	54
2-7	Решение практических задач	20	35
1	Подготовка доклада	5	5
1-10	Подготовка к аттестации	-	3,7
Итого		<b>88</b>	<b>97,7</b>

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

по дисциплине

### Интерактивные и активные образовательные технологии

#### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
1	ПЗ	Практические задания	2
1	ПЗ	Практические задания	2
2	ПЗ	Практические задания	2
2	ПЗ	Практические задания	2
3	ПЗ	Кейс-стади	2
5	ПЗ	Кейс-стади	2

#### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
1	ПЗ	Практические задания	2
3	ПЗ	Практические задания	2
5	ПЗ	Кейс-стади	2

### 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств(оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

### 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 8.1. Основная литература

- 1.Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.О. Валеева. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2015. — 242 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>
- 2.Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Н.Ю. Веселова, Н.В. Иванова, Н.А. Мальшина. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — 978-5-4488-0191-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>
5. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.Ю. Веселова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 255 с. — 978-5-394-02391-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75212.html>
3. Деятельность службы безопасности гостиницы [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки «Гостиничное дело», «Экономическая безопасность» / Е.И. Макринова [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2017. — 144 с. — 978-5-4383-0162-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73640.html>
4. Махов С.Ю. Организация безопасности активного туризма [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для высшего профессионального образования / С.Ю. Махов. — Электрон.текстовые данные. — Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2014. — 125 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33431.html>
5. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, Е.В. Кулагина. — Электрон.текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 211 с. — 978-5-93252-325-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>



6. Трусова Н.М. Страхование в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н.М. Трусова. — Электрон.текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 172 с. — 978-5-8154-0317-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55815.html>



## 8.2. Дополнительная литература

1. Бутко, И.И. Туризм. Транспортные туры и круизы: учебное пособие / И.И. Бутко. – М.: «Феникс», 2010. – 336 с.
2. Кутепова, Г.Н. Транспортное обслуживание в туризме: монография / Г.Н. Кутепова. – М.: Технологии стратегического менеджмента, 2010. - 72 с.
3. Осипова, О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / О.Я. Осипова. – 5-е изд., стер. – М.: ИЦ Академия, 2010. – 384 с.
4. Будко, И.И. Транспортное обслуживание туризма: учеб.пособие / И.И. Будко, В.А. Ситников. – Ростов-н/Дону: Издательский центр «МарТ», 2006. – 336 с.

## 8.3. Программное обеспечение

Word, IExplorer

## 8.4. Профессиональные базы данных

[https://vuzlit.ru/354947/innovatsionnye\\_tehnologii\\_turizme](https://vuzlit.ru/354947/innovatsionnye_tehnologii_turizme)

<https://naukovedenie.ru/> Интернет-журнал «Наукоеведение» научный журнал открытого доступа

## 8.5. Информационные справочные системы

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) - Консультант Плюс - компьютерная справочно-правовая система

[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru) - Электронно-библиотечная система

## 8.6. Интернет-ресурсы

<https://www.russiatourism.ru>

[www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)

[www.google.ru](http://www.google.ru)

## 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

### Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так,

чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, бриц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

### **Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа**

Занятия семинарского типа (ЗСТ) являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе ЗСТ студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы ЗСТ, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к ЗСТ, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

На ЗСТ каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

ЗСТ является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

## **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента**

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

### **Методические указания по подготовке доклада**

Для подготовки доклада по проблемным вопросам дисциплины «Теоретические основы создания информационного общества» студенту необходимо выбрать тему доклада, которые изложены в рабочей учебной программе дисциплины и данных методических указаниях.

При подготовке доклада студенту необходимо учитывать, что доклад – это вид научно-исследовательской работы, когда ставится проблема, приводятся разные точки зрения, а также вырабатывается аргументированный подход автора к ее решению. Доклад оформляется в виде презентации, продолжительность выступления с докладом (презентацией) не превышает 10 минут.

Работа над докладом (презентацией) осуществляется в несколько этапов:

1. Подбор и изучение основных источников.
2. Систематизация материала, его обобщение.

### 3. Выработка структуры доклада:

- а) формулировка темы, ее актуальности;
- б) обозначение проблемных вопросов, основных подходов в науке и на практике к их решению;
- в) гипотеза;
- г) результаты, полученные автором, их обоснование.

### 4. Подготовка доклада (презентации).

5. Подготовка к публичному выступлению с докладом (презентацией), к ответам на вопросы аудитории.

#### **Методические рекомендации по подготовке и проведению зачета**

Оценка или зачет выставляются без опроса по результатам работы студента в течение триместра (для обучающихся по очной форме). При несогласии студента с оценкой последний вправе сдавать зачет на общих основаниях. Зачет проводится в устной форме по билетам (2 вопроса в билете) и студент испытывает трудности при ответе на вопросы, преподаватель может задавать дополнительные вопросы, давать задачи и примеры (в пределах программы). Вопросы к зачетам формулируются преподавателем только на основании и в объеме изученного программного материала. Устные зачеты могут проводиться в различных формах: в одном случае можно задать вопрос студенту и дать ему время на подготовку ответа (20 мин.), в другом - может быть проведено собеседование по предложенному студенту вопросу без подготовки к ответу.

Для обучающихся по заочной форме проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса по билетам.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
  - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Туроперейтинг»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В  
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства.

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
<b>ПК-1.</b> Способен организовать сервисную деятельность предприятия	<b>ПК-1.1.</b> Формирует клиентские базы данных, организует документооборот туристского предприятия	<b>Знает</b> методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации <b>Знает</b> основы делопроизводства туристского предприятия <b>Умеет</b> работать с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для туристского предприятия <b>Умеет</b> осуществлять бумажный и электронный документооборот туристского предприятия <b>Владеет навыками</b> поиска контактных данных потенциальных клиентов туристского предприятия, с	устный опрос практические задания	зачет

		внесением в клиентскую базу		
	<b>ПК-1.2.</b> Осуществляет привлечение клиентов на туристское предприятие	<b>Знает</b> методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций <b>Знает</b> инструменты эффективного осуществления продаж <b>Умеет</b> осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках <b>Владеет навыками</b> проведения презентация туристского предприятия, новостей для размещения в сети Интернет	устный опрос практические задания	зачет
	<b>ПК-1.3.</b> Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованным и лицами на туристском предприятии	<b>Знает</b> стандарты, нормы, правила оказания услуг на туристском предприятии <b>Знает</b> методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне туристского предприятия <b>Знает</b> основы управления проектами, тайм-менеджмент <b>Умеет</b> формировать	устный опрос практические задания	зачет

		<p>детальный план организации сервисной деятельности на туристском предприятии</p> <p><b>Умеет</b> быстро принимать решения в случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на туристском предприятии</p> <p><b>Умеет</b> определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны туристского предприятия</p> <p><b>Умеет</b> распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение</p> <p><b>Владеет навыками</b> организации исполнения обустройства контактной зоны туристского предприятия в соответствие со стандартами, нормами, правилами</p> <p><b>Владеет навыками</b> обеспечения работы контактной зоны туристского предприятия</p> <p><b>Владеет навыками</b></p>		
--	--	--	--	--



		<p>решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг туристским предприятием</p> <p><b>Владеет навыками</b> контроля качества предоставляемых услуг туристского предприятия</p>		
<p><b>ПК-2.</b> Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений туристского предприятия</p>	<p><b>ПК-2.2.</b> Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения туристского предприятия</p>	<p><b>Знает</b> принципы и методы создания системы контроля персонала туристского предприятия</p> <p><b>Знает</b> способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p><b>Знает</b> методы эффективности системы контроля деятельности туристского предприятия</p> <p><b>Умеет</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><b>Владеет</b> методикой создания</p>	<p>устный опрос практические задания</p>	<p>зачет</p>

		системы контроля на туристском предприятии		
--	--	---	--	--

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

### 2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках

#### Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### 2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

#### Промежуточная аттестация - зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

## 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

### 3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

#### Перечень типовых практических заданий

Задание 1: Подбор тура  
Проверяемые результаты обучения: умение работать с запросами клиентов, в том числе иностранными; использовать каталоги и ценовые предложения;

работать с заявками на бронирование туров; знание правил бронирования туров.

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий.

Основная задача – подобрать по каталогам тур, соответствующий определенным параметрам, заполнить документацию по бронированию туров.

Задание 2: Документооборот  
Проверяемые результаты обучения: умение работать с информационными и справочными материалами; вести документооборот с использованием информационных технологий.

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий.

Основная задача – описать какие элементы электронного документооборота необходимо использовать в каждом случае.

Задание 3: Создание тура Проверяемые результаты обучения: умение составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка; знание планирования программ турпоездок; основных правил и методик составления программ туров.

Текст задания: на основе исходной информации по виду туризма и сегменту рынка составить тур, в том числе на иностранном языке.

Задание 4: Оформление документов Проверяемые результаты обучения: умение оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; знание правил оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями.

Текст задания: оформить необходимую документацию в соответствии с ситуацией.

Задание 5: Решение возникающих в туре проблем Проверяемые результаты обучения: умение анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;

Текст задания: проанализировать конкретные ситуации, дать рекомендации по предотвращению подобных случаев.

Задание 6: Расчёт себестоимости и цены тура Проверяемые результаты обучения: умение рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; знание методик расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методик расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.

Текст задания: В соответствии с исходными данными произвести расчет себестоимости и цены тура.

Задание 7: Агентский договор Проверяемые результаты обучения: умение работать с агентскими договорами;

знание методики создания агентской сети и содержание агентских договоров.

Текст задания: проанализировать конкретный агентский договор, внести в него коррективы.

Задание 8: Работа с турагентом Проверяемые результаты обучения: умение предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; знание правил расчетов с турагентствами и способы их поощрения.

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий.

Основная задача – подобрать для турагента метод поощрения и рассчитать комиссионное вознаграждение.

Контрольные вопросы:

1. Каковы особенности туроперейтинга?
2. Какие функции выполняет туроператор?
3. Какие виды туров выделяют в зависимости от вида заявки туриста и от способа организации продажи?
4. Какими потребительскими свойствами обладают туристские продукты?
5. В чем отличие заказных туров от инклюзив-туров?
6. Какие факторы влияют на организацию турпакета?
7. Что такое туристское проектирование?
8. Какую информацию должна содержать документация по обслуживанию туристов?
9. Какие требования предъявляются к туристской услуге?
10. Что такое программа обслуживания туристов? Каково ее содержание?
11. Кто такие поставщики услуг, входящих в турпродукт?
12. Что содержит договорной план работы туроператора?
13. Какие условия обычно содержит договор с поставщиками туруслуг?
14. Какая документация сопровождает процесс разработки туров?

Задания:

1. Возьмите для примера два каких-либо туристских продукта (тура) российского рецептивного туроператора и проведите оценку их потребительских свойств. Сделайте выводы по каждому туру и сравните их. Проанализируйте, от чего зависят конкретные потребительские свойства каждого продукта.

2. Произведите экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах. В каком случае предлагается более оптимальная программа? От каких факторов производства это зависит?

3. Разработайте план-программу обеспечения гостеприимства на каждом из исследуемых туров.

4. Составьте набор основных услуг какого-либо инклюзив-тура, включив дополнительные услуги.

5. Составьте проект программы обслуживания туристов на автобусном туре по маршруту Москва-Владимир-Суздаль.

Определите:

- маршрут путешествия;
- перечень туристских предприятий-исполнителей услуг;
- период предоставления услуг каждым таким предприятием;
- перечень экскурсий и достопримечательных объектов, туристских походов и прогулок;
- комплекс досуговых мероприятий;
- продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;
- количество туристов, участвующих в путешествии;
- потребность в гидах, экскурсоводах;

необходимое количество транспортных средств и вид транспорта для внутренних перевозок;

- формы и количество рекламных, информационных материалов, а также листков к туристским путевкам с описанием путешествия.

6. На основании проекта программы обслуживания, составленного при выполнении практического задания 5, соблюдая принципы оптимальности, рациональности и тематического соответствия, составьте:

- а) предварительную программу обслуживания (набор услуг) для партнера, направляющего к вам туристов;
- б) разные по уровню (классу) обслуживания программы.

7. Составьте программу обслуживания туристов для любой турфирмы Москвы:

- Познавательный тур по Москве - 5 дней.
- Конгресс-тур по Москве - 5 дней (с дообеденными заседаниями).
- Спортивный тур по Москве - 5 дней.

Задание должно быть выполнено:

- а) по набору услуг;
- б) по дням обслуживания.

8. Определите поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров. Мотивируйте свои разработки требованиями к обслуживанию данных категорий туристов.

9. Представьте, что ваша фирма организует туры по Москве.

Назовите из ниженазванных туров поставщиков услуг для вашей фирмы:

- А. Русский фарфор.
- Б. Деловой тур в Москву.
- В. Народные промыслы России.
- Г. Знакомство с русской кухней в Москве.

Примерные программы туров:

Программы А и Б представлены в тексте предыдущего раздела («Программа обслуживания»).

В - размещение в гостиницах среднего класса, питание в ресторанах при гостинице и в ресторанах по пути следования на загородных экскурсиях; экскурсии: обзорная по Москве, в Московский Кремль с посещением соборов, Московское метро, прогулка по вечернему Арбату, Музей народного искусства, посещение художественной выставки; загородные экскурсии: Центр русской керамики вс. Гжель, Троице-Сергиева лавра и Музей игрушки, обзорная экскурсия по Ростову Великому с посещением Музея эмали.

В Москве в качестве досугового мероприятия – посещение концерта. Одна ночевка в Ростове Великом.

Г – размещение в гостиницах первого класса, питание в ресторанах Москвы, дающих представление о русской кухне; экскурсии: обзорная по Москве, в Московский Кремль с посещением соборов, в Новодевичий монастырь; прогулка по вечернему Арбату; теплоходная прогулка по Москве-реке (летом), прогулка по московским бульварам; посещение московского вернисажа; экскурсия в Сергиев Посад с посещением Троице-Сергиевой лавры. В свободное от экскурсий время туристам предлагаются занятия по русской кулинарии, шопинг, ужин с дегустацией в ресторане «Славянский базар» и прощальный ужин в русском ресторане.

10. Об ответственности инициативного туроператора.

Клиенты обратились к инициативному туроператору, отправлявшему туристов в Египет, с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у официального партнера (египетского рецептивного туроператора) дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных норм безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, в открытом море туристам предложили плавать с маской. При этом никто не провел даже инструктажа и не поинтересовался, все ли умеют плавать. Никто не следил и за тем, чтобы плавающие не попали под маневрирующие поблизости катера. В итоге одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час, одну клиентку укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Несет ли инициативный туроператор, отправивший группу туристов в Египет, ответственность перед туристами за эту дополнительную экскурсию.

11. Ваша туристская фирма разрабатывает новый хобби-тур «Русский фарфор» на 6 дн. Программа обслуживания этого тура дана в задании. Срок действия тура - круглый год. Ваша задача - составить договорный план фирмы по организации данного тура.

12. Вам поручено разработать новый хобби-тур «Народные промыслы России» на следующий год для приема иностранных туристов. Маршрут тура: Москва- Ростов Великий на 6 дн. Программа тура дана в практическом задании. Срок действия тура: май–октябрь. Питание - полный пансион в ресторане гостиницы, в 4-й, 5-й и 6-й день – питание в пути следования. Составьте договорный план с поставщиками услуг этого тура.

13. Ваша туристская фирма, расположенная в Москве, имеет договор с инофирмой о приеме туристов на туре «Автобусом - по России» по маршруту: Санкт-Петербург- Новгород – Тверь – Москва (12 дней). Программа, согласованная с иностранным партнером, выглядит следующим образом.

1-й день: Прибытие группы в Санкт-Петербург. Размещение в гостинице. Свободное время

2-й день: Обзорная экскурсия по Петербургу с посещением Исаакиевского собора. Экскурсия в Петропавловскую крепость.

3-й день: Загородная экскурсия в Петродворец. Посещение театра или концерта классической музыки.

4-й день: Экскурсия в Эрмитаж. Свободное время.

5-й день: Дорога в Новгород. Обзорная экскурсия по Новгороду.

6-й день: Экскурсия по Новгородскому кремлю с посещением Грановитой палаты.

7-й день: Дорога в Тверь.

8-й день: Обзорная экскурсия по Твери. Экскурсия в Музей тверского быта.

9-й день: Дорога в Москву. Обзорная экскурсия по Москве.

10-й день: Экскурсия в Московский Кремль с посещением соборов. Теплоходная прогулка по Москве-реке.

11-й день: Экскурсия в Третьяковскую галерею. Экскурсия в Новодевичий монастырь.

12-й день: Посещение московского вернисажа. Отъезд туристов поздно вечером.

Размещение: в 2-местных номерах гостиниц туристского класса.

Срок действия тура – май – сентябрь.

Питание – полный пансион.

Примечание: дубль-программа - маршрут: Москва – Тверь – Новгород – Петербург. Составьте договорный план с поставщиками услуг этого тура.

14. Составьте план ведения переговоров с одним из поставщиков услуг (гостиница, транспортное предприятие) из разработанных Вами при выполнении предыдущих практических заданий туров.

Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера.

15. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

16. Тур «По Золотому кольцу России».

Маршрут: Москва (2 дня) - Ростов Великий (1 день) – Ярославль (1 день) – Кострома (1 день) – Суздаль (2 дня) – Владимир (проездом) - Москва.

Продолжительность – 11 дней/10 ночей.

Программа обслуживания:

1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве.

2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею.

3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение.

4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг.

5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю.

6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии – обзорная экскурсия.

7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалью с посещением монастырей и соборов.

8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале.

9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых.

10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро. Отъезд - на следующий день рано утром (без питания).

Питание - полный пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня. Срок действия тура - май- сентябрь. Число человек в группе – 30. Всего групп – 13. Всего человек по маршруту – 300.

Подготовьте технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке. Заполните эти документы.

Практические задания:

1. Туроператор организует регулярные туры в Тайланд с ноября по май. Продолжительность поездки одной группы туристов составляет 12 дней. Оценивая свои возможности и имеющуюся сеть агентств, туроператор рассчитывает привлекать в каждый заезд 130-180 чел. Для обеспечения дифференциации туров, предлагается размещение в различных по категориям гостиницах и номерах (в среднем в одну гостиницу заезжают за один раз 20-30 чел.). В тур входит перелет, проживание, питание в гостинице, медицинская страховка, трансфер. При этом в настоящее время туроператор испытывает некоторые финансовые затруднения и не имеет больших резервов денежных средств до начала сезона.

Определите наиболее рациональные схемы взаимоотношений туроператора с поставщиками услуг.

2. Для маршрута, разработанного в практическом задании №2, определите схемы работы с поставщиками услуг, обоснуйте свой выбор.

Контрольные вопросы:

1. Каким документом регулируется обеспечение безопасности туристов и экскурсантов? Что содержит данный документ?

2. Какие риски возникают в процессе туристского путешествия?

3. Чем обусловлены специфические риски в туризме?

4. Какие меры предусмотрены для снижения риска травматичности?

5. Какие меры предусмотрены для снижения риска гидрометеорологической опасности?

6. Какие меры предусмотрены для снижения риска биологической, радиоактивной, экологической и токсикологической опасности?

7. Какие меры должны быть предусмотрены по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов)?

8. Каковы обязанности туроператора по обеспечению безопасности при формировании и реализации туристского продукта?

9. Что такое страхование? Какова цель страхования в туризме?

10. Каковы основные виды страхования в туризме?

11. В чем отличия компенсационного и сервисного страхования медицинских расходов в стране временного пребывания? В каких случаях страхования компания может отказать в выплате страхового возмещения по программе страхования медицинских расходов?

12. В чем суть страхования «от невыезда»? Что признается страховым случаем по данному виду страхования?
13. В каких случаях выплата возмещения по страхованию от невыезда не осуществляется?
14. Какие инфекционные заболевания представляют наибольшую опасность для туристов, которые обязаны принять меры по их профилактике в соответствии с международными медицинскими требованиями?

Практические задания:

1. Заполните анкету для получения шенгенской визы. При выполнении задания воспользуйтесь инструкцией по заполнению. Какие еще документы необходимы для получения шенгенской визы?

#### Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

#### Типовые контрольные вопросы для устного опроса

1. Каковы схемы работы туроператора по организации и реализации туров? В каком случае целесообразно применение той или иной схемы?
2. Что представляет собой «наземное обслуживание туристов»?
3. Какие схемы могут быть использованы при работе туроператора с meet-компаниями? Дайте характеристику указанных схем.
4. Какие виды квот применяются при работе туроператора с meet-компаниями?

5. Какие схемы сотрудничества используются при работе туроператора с гостиничными предприятиями?
6. При использовании каких схем сотрудничества туроператора с гостиничными предприятиями скидки на гостиничные номера будут максимальными / минимальными?
7. Что такое блок мест и какие виды блоков мест бывают?
8. От каких факторов зависит размер дисконта на блок мест?
9. В каких случаях целесообразно сотрудничество туроператора с гостиничными предприятиями на условиях комиссии? Что означает прогрессивная комиссия?
10. Каковы схемы взаимоотношений туроператора с авиакомпаниями?
11. Какие виды чартерных перевозок применяются при организации туристских путешествий?
12. Кто может быть заказчиком чартерных перевозок?
13. Каковы схемы взаимодействия туроператоров и железных дорог?
14. Какие услуги предоставляют железные дороги при перевозке пассажиров, а также на вокзалах и станциях?
15. Каковы схемы взаимодействия туроператоров и судовладельцев?
16. Какие факторы оказывают влияние на размер суммы фрахта круизного судна?
17. Каковы схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий?
18. Каковы обязанности и ответственность туроператора по договору аренды транспортного средства?
19. Охарактеризуйте схему взаимоотношений туроператора и экскурсионной компании.

### **Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии ответа</b>
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие содержания закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем содержания и использования психологических средств обеспечения образовательного процесса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание содержания закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### **3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации**

#### **Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета**

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.



Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.