

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 23.08.2022 11:59:47  
Уникальный программный ключ:  
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И КУЛЬТУРЫ**

Кафедра туризма



УТВЕРЖДАЮ

Ректор института

В.Д. Серяков

«26» августа 2022 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

**ТУРОПЕРЕЙТИНГ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

**43.03.02 ТУРИЗМ**

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)  
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
«23» августа 2022, протокол № 01-2022/23

Заведующий кафедрой туризма

/М.С.Филатова/

(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

**Москва 2022**

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Туроперейтинг» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3++).

**Цели освоения дисциплины:** формирование у студентов представлений о туроперейтинге как о специально организованной управленческой деятельности по созданию туров и организации туроператорской деятельности.

**Задачи дисциплины:** познакомить студентов с современным состоянием, историческим развитием и перспективными направлениями туроперейтинга – специфического сектора туристского направления; вооружить студентов систематизированными знаниями в области теории и практики туроперейтинга; воспитать у студентов устойчивый интерес к совершенствованию своих знаний в области туроперейтинга.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 539н, выполнению обобщенной трудовой функции по проведению экскурсий (код С), выполнению трудовых функций: разработка экскурсий (код С /01.6) и проведение экскурсий (код С/02.6).

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

**ПК-4** Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
<b>ПК-4</b> Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	<b>Знать</b>	виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии;	ПК-4 – 31
		методы оценки эффективности деятельности по управлению туристским предприятием, с учетом социальной политики государства, международного и российского права;	ПК-4 – 32
	<b>Уметь</b>	применять общеправовые знания в управлении туристским предприятием;	ПК-4 – У1
		организовать деятельность туристского предприятия с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – У2
	<b>Владеть</b>	методами управления туристским предприятием;	ПК-4 – В1
		технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере туризма;	ПК-4 – В2

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.В.14 «Туроперейтинг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами третьего курса в пятом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

### 3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Базой для изучения дисциплины «Туроперейтинг» являются следующие дисциплины: «Основы туризма», «Организация туристской деятельности», «Технология продаж туристских услуг», Маркетинг в туристской индустрии»

### 3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины «Туроперейтинг», помогают освоить следующие дисциплины: «Организация туристской деятельности «Правовое обеспечение в туристской деятельности», «Технологии продаж туристских услуг».

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением практических занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 9 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	5	4	144	72	26	46		72	зачет с оценкой
2	Очно-заочная	7	4	144	50	18	32		94	зачет с оценкой
3	Заочная	7	3	108	12	4	8		96	зачет с оценкой
		8	1	36	4				32	зачет с оценкой

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по программе бакалавриата.

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в модельных условиях (оборудованных полностью или частично) на кафедре туризма и в подразделениях института.

## Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
<b>5 семестр</b>								
Тема 1. Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга. Предмет и задачи курса.	12	6	2	4			6	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 2. Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия.	12	6	2	4			6	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 3. Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров.	12	6	2	4			6	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 4. Особенности организации сотрудничества с поставщиками услуг.	14	6	2	4			8	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 5. Оздоровительные туры. Спортивный туризм. Познавательные и развлекательные туры. Приключенческие туры. Семейные туры и детский отдых. Обучающие туры. Деловой туризм.	18	10	4	6			8	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 6. Особенности менеджмента туроперейтинга.	16	8	4	4			8	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 7. Маркетинг в туроперейтинге.	18	10	4	6			8	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 8. Туроперейтинг – реклама, PR, каталоги, интернет, выставки.	18	10	4	6			8	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 9. Новые технологии, применяемые в туроперейтинге.	14	6	2	4			8	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>10</b>	<b>4</b>					<b>4</b>	<b>6</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>26</b>	<b>42</b>			<b>4</b>	<b>72</b>

## Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
<b>7 семестр</b>								
Тема 1. Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга. Предмет и задачи курса.	12	4	2	2			8	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 2. Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия.	14	4	2	2			10	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 3. Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров.	14	4	2	2			10	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 4. Особенности организации сотрудничества с поставщиками услуг.	14	4	2	2			10	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 5. Оздоровительные туры. Спортивный туризм. Познавательные и развлекательные туры. Приключенческие туры. Семейные туры и детский отдых. Обучающие туры. Деловой туризм.	16	6	2	4			10	ПК-4 –31 ПК-4 –У1 ПК-4 –В1
Тема 6. Особенности менеджмента туроперейтинга.	16	6	2	4			10	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 7. Маркетинг в туроперейтинге.	16	6	2	4			10	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 8. Туроперейтинг – реклама, PR, каталоги, интернет, выставки.	16	6	2	4			10	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
Тема 9. Новые технологии, применяемые в туроперейтинге.	16	6	2	4			10	ПК-4 –32 ПК-4 –У2 ПК-4 –В2
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>10</b>	<b>4</b>					<b>4</b>	<b>6</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>28</b>			<b>4</b>	<b>94</b>

## Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
<b>7 семестр</b>								
Тема 1. Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга. Предмет и задачи курса.	36	4	2	2			32	ПК-4 –31
Тема 2. Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия.								ПК-4 –У1
Тема 3. Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров.								ПК-4 –В1
Тема 4. Особенности организации сотрудничества с поставщиками услуг.	36	4	2	2			32	ПК-4 –31
Тема 5. Оздоровительные туры. Спортивный туризм. Познавательные и развлекательные туры. Приключенческие туры. Семейные туры и детский отдых. Обучающие туры. Деловой туризм.								ПК-4 –У1
Тема 6. Особенности менеджмента туроперейтинга.								ПК-4 –В1
Тема 7. Маркетинг в туроперейтинге.	36	4	2	2			32	ПК-4 –32
Тема 8. Туроперейтинг – реклама, PR, каталоги, интернет, выставки.								ПК-4 –У2
Тема 9. Новые технологии, применяемые в туроперейтинге.								ПК-4 –В2
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>96</b>	
<b>8 семестр</b>								
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>36</b>	<b>4</b>					<b>4</b>	<b>32</b>
<b>Всего за семестр</b>	<b>36</b>	<b>4</b>					<b>4</b>	<b>32</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>4</b>	<b>128</b>

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

#### ТЕМА 1. Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга. Предмет и задачи курса

Понятие и сущность туроперейтинга. Туроперейтинг как вид производственной деятельности туристского предприятия по разработке и реализации туристского продукта. Туроперейтинг: подходы к определению, содержанию, функциям. Особенности производственной деятельности в сфере услуг. Основные элементы комплекса

туроперейтинга: планирование и реализация туров — обслуживание туристов. Понятия туроператор и турагент. Туроперейтинг как учебная дисциплина. Ее роль в подготовке высококвалифицированных специалистов в области туризма. Предмет и задачи курса. Связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами.

## **ТЕМА 2. Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия**

Экономическая сущность тура как разновидности товара. Типы туров. Рекреационно-оздоровительные и экскурсионно-познавательные туры. Индивидуальные и групповые туры. Деловой туризм. Классификация туров. Особенности деятельности туристского предприятия при разработке различных типов туров. Тур и туристский маршрут, основные понятия, сходство и различия. Основные подходы к типологии и классификации туристских маршрутов. Построение туристских маршрутов в зависимости от типов туров. Турпакет, сущность и понятие турпакета, его основные характеристики. Компоненты турпакета. Основные и дополнительные услуги, услуги партнеров и собственного производства. Требования к организации туров, национальные и международные рекомендации и стандарты. Обеспечение полноты и качества обслуживания, безопасности туристов. Гаагская и Манильская декларации по туризму.

## **ТЕМА 3. Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров**

Разработка туров и пакетов туров. Цели и задачи процесса разработки туров. Основные требования к процессу разработки туров и пакетов туров. Этапы разработки туров. Сущность и содержание планирования и организации туров. Три стадии планирования туров и пакетов туров, цели и задачи туристского предприятия на каждой из трех стадий планирования. Стадии организации туров, цели и задачи предприятия на каждой из стадий.

Планирование туров. Цели и задачи планирования туров. Требования к планированию туров. Первая стадия планирования туров как этап исследований и анализа. Основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку туров и их реализацию. Основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров. Источники информации. Характеристика объектов исследования: потребители, рынок предложения, собственное предприятие, внешняя среда и поставщики. Вторая стадия планирования — формирование основного комплекса услуг, включаемых в тур. Подходы, применяемые формированию комплекса услуг. Учет запросов и потребностей потребителей туристского продукта. Формирование конкурентного преимущества на рынке, основанного на внутренних возможностях предприятия. Подбор партнеров и поставщиков услуг. Учет факторов внешней среды.

Завершающие мероприятия на стадии планирования. Цели и задачи туристского предприятия на заключительной стадии планирования тура. Принципы составления календарного графика на сезон. Особенности планирования рекламных мероприятий и мероприятий по стимулированию сбыта в зависимости от типа тура. Выбор средств рекламы, подготовка плана рекламной компании. Разработка и изготовление необходимой документации. Требования к оформлению документации. Осуществление контроля и анализ мероприятий по планированию туров.

Туроператоры и турагенты, построение агентской сети. Агентский договор. Основные стадии организации туров, цели и задачи туристского предприятия на каждой из стадий. Характеристики каждой стадии организации туров туристским предприятием. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров. Подготовка каналов сбыта. Подготовка персонала, распределение обязанностей среди сотрудников в области продаж, тренинг. Реализация программ стимулирования сбыта и рекламной компании. Презентации и пробные продажи. Корректировка туров. Вторая стадия организации туров. Продажи. Прямые продажи. Требования к торговому

персоналу. Первичный контакт с клиентом. Особенности ведения переговоров. Совершение продажи тура, действия торгового персонала. Договор с клиентом. Основные положения договора. Требования к оформлению договоров с клиентом в зависимости от типов туров. Обязанности и права сторон. Условия отказа от туристской поездки. Условия аннуляции туристской поездки. Ответственность туристского предприятия. Требования к обслуживанию туристов в туристской поездке. Услуги по встрече и проходам. Услуги гидов-переводчиков, услуги сопровождающего (руководителя) группы. Сопровождение группы туристов. Особенности сопровождения индивидуальных туристов. Специфика обслуживания туристов в зависимости от типов туров. Выполнение программы тура. Предоставление дополнительных услуг. Конфликтные ситуации в туристской поездке. Урегулирование конфликтных ситуаций и их предотвращение. Роль сопровождающего (руководителя) группы в разрешении конфликтов. Непредвиденные ситуации, страховые события, несчастные случаи, действия сопровождающего (руководителя) группы. Претензии туристов к туристской фирме, пути и способы урегулирования претензий. Заключительная стадия организации туров. Подходы к оценке результатов деятельности туристского предприятия по организации туров. Выявление сильных и слабых сторон. Анализ работы туристского предприятия за сезон.

#### **ТЕМА 4. Особенности организации сотрудничества с поставщиками услуг**

Критерии выбора и оценки партнеров и поставщиков. Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и турагентами. Организация совместной работы с гостиницами, бронирование мест в гостиницах, аренда мест в гостиницах и иных местах проживания. Взаимодействие туроператора с хотельером. Кодекс отношений между гостиницами и турагентами. Международная гостиничная конвенция. Гостиничный контракт. Международные гостиничные правила. Соглашения и стандартный контракт МГА с Международным транспортным Союзом (ИРУ). Агентское соглашение. Договор-поручение и договор комиссии. Существенные условия контракта на туристские услуги. Стандартные контракты и стандартные правила размещения. Рейтинг качеств «идеального туроператора». Существенные условия договора купли-продажи туристского продукта. Публичная оферта и акцепт. Директива ЕС по защите прав потребителей туристских услуг. Обеспечение услуг по питанию в рамках тура. Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями. Транспортировка туристов автомобильным и железнодорожным транспортом. Специфика сотрудничества с авиационными компаниями. Бронирование авиабилетов на регулярных рейсах. Аренда воздушных судов (чартерные перевозки). Специфика организации совместной работы с морскими и речными транспортными компаниями. Круизы. Особенности организации круизов. Организация сотрудничества со страховыми компаниями. Основные виды страхования, включаемые в тур в зависимости от его типа. Обеспечение взаиморасчетов с партнерами и поставщиками, сотрудничество с финансовыми организациями и банками. Формы взаиморасчетов и основные условия к обеспечению расчетов с поставщиками. Формирование комплекса основных и дополнительных услуг. Разработка программ тура. Типовые программы, целевые программы, сущность и специфика при их формировании.

#### **ТЕМА 5. Оздоровительные туры. Спортивный туризм. Познавательные и развлекательные туры. Приключенческие туры. Семейные туры и детский отдых. Обучающие туры. Деловой туризм**

Оздоровительный туризм. Функции обслуживания. Выбор мест пребывания. Требования к гостиницам и иным средствам размещения. Питание. Техническое оснащение и оборудование. Особенности сопровождения.

Спортивный туризм. Пакет программ. Функции обслуживания. Требования к гостиницам и иным средствам размещения. Питание. Техническое оснащение и оборудование. Особенности программ и сопровождения.

Познавательные и развлекательные туры. Виды программ. Виды познавательных туров. Тематика и программы познавательных туров. Особенности сопровождения.



Приключенческие туры. Особенности составления пакетов программ. Походы. Сафари. Круизы. Особенности размещения и питания. Специфика услуг сопровождения.

Семейный и детский отдых. Разновидности семейного и детского отдыха. Пакет программ. Требования к гостиницам и питанию. Оснащение и оборудование. Особенности сопровождения.

Обучающие туры. Групповые и индивидуальные обучающие туры. Пакеты программ. Особенности размещения и питания туристов. Специфика сопровождения.

Деловой, конгрессный туризм. Специфика рынка делового и конгрессного туризма. Организации - инициаторы. Типы конгрессов. Требования к организации программ. Обеспечение услуг по сопровождению. Размещение и питание. Техническое оснащение.

#### **ТЕМА 6. Особенности менеджмента туроперейтинга**

Туроперейтинг как объект менеджмента. Внешняя и внутренняя среда в туроперейтинге. Структуры управления в туроперейтинге. Влияние специфики деятельности фирмы - туроператора. Формы управления. Туроперейтинг и персонал. Подбор, оценка, расстановка и аттестация персонала фирмы – туроператора. Практические аспекты деятельности фирм – туроператоров.

#### **ТЕМА 7. Маркетинг в туроперейтинге**

Сущность, цели и функции маркетинга в туроперейтинге. Сегментирование потребителей и производителей в туроперейтинге. Сбыт в туроперейтинге. Особенности ценообразования в туроператорской деятельности.

#### **ТЕМА 8. Туроперейтинг – реклама, PR, каталоги, интернет, выставки**

Виды и формы информации и рекламы туроператора. PR – акции туроператора. Роль СМИ. Рекламная брошюра и каталог. Каталог туроператора. Бренды в индустрии туризма. Использование Интернета для продвижения турпродуктов. Международные туристские ярмарки, выставки, биржи. Экспозиционный материал агентства: набор информации, прейскуранты (price list), переговоры.

#### **ТЕМА 9. Новые технологии, применяемые в туроперейтинге**

Новые технологии, применяемые в туроперейтинге. Использование программного обеспечения в целях планирования и организации туров. Совершенствование документооборота. Использование возможностей Интернет. Информация странового характера, информация о достопримечательностях, погода в Интернет, гостиницы и рестораны, поиск партнеров через Интернет. Виртуальное туристское бюро. Специализированные системы, используемые в туризме. Системы электронного бронирования. Основные характеристики, услуги, предоставляемые системами электронного бронирования. Система Start Amadeus, основные характеристики. Требования к установке системы. Особенности подходов к планированию и организации туров с использованием системы Start Amadeus. Система Galileo, характерные отличия и возможности.

### **5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий**

#### **СЕМИНАР 1. ТЕМА 1. Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга. Предмет и задачи курса**

Цель: закрепить основные понятия и категории предмета.

Вопросы для обсуждения:

1. Показать важность туроператорской деятельности в туризме, дать представления об основных понятиях туроперейтинга и их практическом значении.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

## **СЕМИНАР 2. ТЕМА 2. Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия**

Цель: изучить специфику основного продукта деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Ознакомить со спецификой основного продукта деятельности и многозначностью понятия.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

## **СЕМИНАР 3. ТЕМА 3. Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров**

Цель: изучить функции туроперейтинга, учет запросов и потребностей потребителей туристского продукта.

Вопросы для обсуждения:

1. Рассмотреть проблематику и основные практические аспекты разработки туров, а также на примерах разъяснить основные функции туроперейтинга.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
4. Показать практическую важность учета запросов и потребностей потребителей туристского продукта и продемонстрировать их влияние на планирование туров фирмой - туроператором.
5. Промежуточный контроль знаний студентов.
6. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
7. Дать практическое понимание различия турагентской и туроператорской деятельности, а также рассмотреть стадии организации туров.
8. Промежуточный контроль знаний студентов.
9. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

## **СЕМИНАР 4. ТЕМА 4. Особенности организации сотрудничества с поставщиками услуг**

Цель: изучить специфику работы с поставщиками услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Рассмотреть практические вопросы выбора поставщиков услуг, организации турагентских сетей и специфику договорной работы фирмы – туроператора с поставщиками и партнерами.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

## **СЕМИНАР 5. ТЕМА 5. Оздоровительные туры. Спортивный туризм. Приключенческие туры. Семейные туры и детский отдых. Обучающие туры. Деловой туризм**

Цель: рассмотреть важность развития оздоровительных, спортивных, приключенческих, семейных, детских, обучающих, деловых туров.

Вопросы для обсуждения:

1. Показать важность развития данного направления и практические особенности разработки оздоровительных туров.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
4. Показать важность развития данного направления и практические особенности разработки спортивных туров.
5. Промежуточный контроль знаний студентов.
6. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
7. Рассмотреть предположительные варианты спортивных туров, которые пользовались бы интересом со стороны студенческой аудитории.
8. Промежуточный контроль знаний студентов.
9. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
10. Показать важность развития данного направления и практические особенности разработки приключенческих туров, особо остановившись на наиболее экстремальных направлениях.
11. Промежуточный контроль знаний студентов.
12. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
13. Показать важность развития данного направления и практические особенности разработки семейных и детских туров.
14. Промежуточный контроль знаний студентов.
15. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
16. Рассмотреть предположительные варианты обучающих туров, которые пользовались бы интересом со стороны студенческой аудитории.
17. Промежуточный контроль знаний студентов.
18. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.
19. Показать важность развития данного направления и практические особенности разработки деловых туров, акцентируя внимание на конгрессном обслуживании.
20. Промежуточный контроль знаний студентов.
21. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

#### **СЕМИНАР 6. ТЕМА 6. Особенности менеджмента туроперейтинга**

Цель: изучить влияние менеджмента туроперейтинга на работу организаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Показать специфику менеджмента туроперейтинга и ее влияние на работу фирм - туроператоров.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

#### **СЕМИНАР 7. ТЕМА 7. Маркетинг в туроперейтинге**

Цель: изучить особенности маркетинга в туроперейтинге.

Вопросы для обсуждения:

1. Проанализировать практические аспекты маркетинга с точки зрения туроператорской деятельности и показать влияние специфики маркетинга на работу предприятий индустрии туризма.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

#### **СЕМИНАР 8. ТЕМА 8. Туроперейтинг – реклама, PR, каталоги, интернет, выставки**

Цель: изучить особенности коммуникативных технологий в туроперейтинге.

Вопросы для обсуждения:

1. Рассмотреть вопросы коммуникативных технологий в туроперейтинге сделав особый упор на туристские выставки и применение интернет в практике деятельности фирм - туроператоров по продвижению.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

#### **СЕМИНАР 9. ТЕМА 9. Новые технологии, применяемые в туроперейтинге**

Цель: закрепить знания о коммуникативных технологиях в туроперейтинге

Вопросы для обсуждения:

1. Показать существенные направления применения новых инновационных технологий в туроператорской деятельности.
2. Промежуточный контроль знаний студентов.
3. Задание на подготовку рефератов по теме на основании перечня и вопросов зачета (экзамена) в части изучаемой темы.

#### **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

### 6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-31	1. Дать понятие и сущность туроперейтинга. 2. Перечислить особенности производственной деятельности в сфере услуг. 3. Дать понятия туроператор и турагент.
	ПК-4-32	1. Оценить экономическую сущность тура как разновидности товара. 2. Перечислить типы туров. 3. Охарактеризовать рекреационно-оздоровительные и экскурсионно-познавательные туры.

### 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской	ПК-4-У1	1. Перечислить индивидуальные и групповые туры. 2. Перечислить классификация туров. 3. Перечислить особенности деятельности туристского предприятия при разработке различных типов туров.

деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-У2	1.Определить основные подходы к типологии и классификации туристских маршрутов. 2.Охарактеризовать построение туристских маршрутов в зависимости от типов туров. 3.Определить турпакет, сущность и понятие турпакета, его основные характеристики.
---	---------	--

### 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-В1	1.Определить основные и дополнительные услуги, услуги партнеров и собственного производства. 2.Перечислить требования к организации туров, национальные и международные рекомендации и стандарты. 3.Перечислить подбор партнеров и поставщиков услуг
	ПК-4-В2	1.Охарактеризовать разработку туров и пакетов туров. 2. Перечислить основные требования к процессу разработки туров и пакетов туров. 3.Перечислить этапы разработки туров.

### СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

**SPO** (специальные предложения) — регулярно рассылаемая туроператором информация об изменении условий, сроков или стоимости туров.

**Invoice** — туристический ваучер.

**FAM-тур** — организуются для туристического истеблишмента региона зарубежным инкаминговым туроператором либо даже властями иностранного государства, заинтересованного в притоке туристов из региона.

**Meet-компания** — зарубежный инкаминговый туроператор, специализирующийся на приеме туристов из страны аутгоинг-оператора.

**Work-shop** — способ стимулирования туристических агентств. Представляет собой мероприятия для профессионалов туристического бизнеса, на которых происходит презентация программ нескольких туроператоров, обмен информацией и опытом работы.

**Авиаброкер** - имеющая непосредственное отношение либо к туристическому, либо к рынку авиаперевозок организация, занимающаяся фрахтованием воздушных судов с целью последующей оптовой перепродажи чартера (либо полностью программы, либо блоками кресел) туристическим операторам.

**Агентский договор** — договор между туристическим оператором и агентством, регламентирующий их статусы в совместной деятельности по продвижению и реализации туристических услуг населению.

**А-ля карт** — метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором предполагается индивидуальное обслуживание постояльцев по системе заказного меню.

**Аннуляция тура** — есть иницируемый одной из сторон договора о предоставлении туристических услуг отказ от предоставления заявленных и подтвержденных условий тура, сопровождающийся наложением штрафных санкций на инициатора отказа.

**Апартамент** - многокомнатные большие по площади номера с кухней, оснащенной бытовой техникой и посудой.

**Асисанс** — профессиональная поддержка страховщика, занимающегося страхованием туристов, выезжающих за рубеж страховщиком другого государства.

**Аутгоинговый туроператор** — туроператор, который специализируется на разработке,

продвижении и реализации выездных международных туров, то есть путешествий граждан своей страны за ее пределы.

**Бар** — специализированное предприятие общественного питания, предлагающее алкогольные и безалкогольные напитки (простого и сложного приготовления), десертные блюда и холодные закуски.

**Безотзывное бронирование** — его смысл — в резервировании туроператором определенного количества комнат на сравнительно небольшой временной период (чаще всего на праздничные либо на другие пиковые даты) с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони.

**Блок мест** — есть количественно и временно ограниченная совокупность койко-мест в отеле, материальную ответственность за продажу которых перед хотельером несет туристический оператор.

**Ботель** - вид средства размещения, гостиница, расположенная на водном судне, стоящем на приколе.

**Брэнд туристический (брэнд)** — это обязательство организации-продавца предоставить потребителю услугу, отвечающую определенному набору свойств и преимуществ.

**Туристические брэнд** - можно категорировать на уровни: брэнд на уровне государства, на уровне региона, корпоративный брэнд, брэнд поставщика и брэнд собственно тура.

**Бунгало** — номер, располагающийся в отдельно стоящем здании летней постройки.

**Ваучер туристический** - в отличие от туристической путевки, ваучер оформляется только туроператором (причем никаких подписей или печатей агента на ваучере не требуется) и является основным документом, гарантирующим получение туристом оплаченных туристических услуг во время отдыха.

**Виза туристическая** — отметка в паспорте дипломатическим представительством иностранного государства, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего визу с целью туризма и отдыха.

**Вилла** — номер, расположенный в отдельно стоящем здании малой этажности (в отдельном здании — один номер).

**«Все включено»** (схема питания в отеле) - предоставление постояльцу четырехразового питания и закусок (кроме напитков) в течение всего светового дня (обычно до 00.00 часов).

**Гарни** (схема питания) - предоставление постояльцу отеля только завтрака.

**Групповой тур** — есть тип туристической поездки, количество участников которой делает экономически более выгодным не приобретение проездных билетов на регулярных транспортных маршрутах, а аренду транспортного средства целиком.

**Двойное бронирование** - одна из политик администрации отеля, направленная на снижение риска «незаезда» забронировавших места людей. Состоит в одновременном бронировании номера двумя или более клиентами.

**Дестинация** — направление движения транспортного средства (обычно самолета).

**Договор-тур** — договор о предоставлении туристических услуг, является основным документом, юридически подтверждающим факт коммерческой сделки между туристом и туристической фирмой. Подписывается между туристом и туристической фирмой (туроператором или турагентом), в которую турист обратился с целью приобретения тур-пакета.

**Жесткий блок мест** — условия работы туроператора и хотельера, не дающие возможности отказа туроператора от заявленного количества мест до окончания туристического сезона.

**Индивидуальный тур** — тип туристической поездки, количество участников которой делает экономически более выгодным приобретение проездных билетов на регулярных транспортных маршрутах, а не аренду транспортного средства целиком.

**Инкаминг** — функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан.

**Инклюзив-тур** — форма предложения туроператора, представляющая полностью укомплектованный турпакет с установленной отпускной ценой.

**Инсайдинг** — вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт — то есть туры по территории своей страны для своих сограждан.

**Инфотур** — это поездки, организуемые отечественным аутгоинговым туроператором, участниками которой становятся представители туристического истеблишмента региона или даже страны.

**Кайтеринг** — вид предприятия общественного питания, летнее кафе.

**Каталог туроператора** — красочный иллюстрированный носитель информации о предложениях туроператора в конкретном туристическом сезоне. Выполняет рекламную функцию. Распространяется как среди агентов, так и прочих заинтересованных лиц.

**Кафе** - предлагает посетителям ограниченный ассортимент простых в приготовлении блюд, более стандартное меню, но употребление еды сопровождается обслуживанием официантов.

**Клуб-отель** — отель высокого класса обслуживания, представляющий своим постояльцам все возможные услуги с ограниченным доступом на территорию третьих лиц, для посещения которого может требоваться наличие специальной членской карты.

**Комитмент** — условие приобретения блоков комнат, характеризующееся полной или частичной (не менее 50 %) предоплатой заявленного количества номеров непосредственно перед сезоном, а также практической невозможностью туроператора отказаться от заявленного блока до окончания сезона.

**Конфиденциальные тарифы** — распространены только в случаях, когда сам туроператор осуществляет торговлю не турпакетами, а единичными туристическими услугами, позволяя агентам самостоятельно комплектовать и просчитывать стоимость полного тура; представляют собой перечень предлагаемых туроператором единичных туристических услуг и их нетто-цену.

**Коттедж** — номера, располагающиеся в отдельно стоящем здании малой этажности.

**Лобби туроператоров** — возможность туроператоров оказывать давление на прямо или косвенно зависящих от его функционирования предприятия других сфер экономики или органы власти курортных регионов.

**Мастер-класс** — один из инструментов стимулирования тураген-тов, проводится для заинтересованных в получении новых знаний и навыков работников туристических агентств с участием ответственных за направление менеджеров туристического оператора.

**Мотель** — средство размещения, располагаемое вдоль автомагистралей, ориентированное на предоставление ночлега автопутешественникам.

**Мягкий блок мест** — условия работы туроператора и отеля, дающие возможность отказа за определенное время до планируемого заезда (дэд-лайн) от части или от целого блока в случае, если реальный объем продаж туроператора оказался значительно меньше планировавшегося.

**Основной перевозчик** — транспортная компания (или транспортное средство), посредством которой организуется доставка туристов к месту отдыха и обратно.

**Отель** - предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуги размещения и питания.

**Пансион полный** (схема питания а отеле) — предоставление постояльцу трехразового питания.

**Полупансион** — схема питания в отеле - предоставление постояльцу завтрака и ужина.

**Презентативный туроператор** — презентативная форма аутгоин-гового туроперейтинга является высшей стадией развития туроперейтинга, характеризующейся наличием у туроператора представительства на курорте (как частного лица, так и целого отделения, филиала).

**Приоритетное бронирование** — безрисковая форма взаимоотношений туроператора и отеля, характеризующаяся первоочередностью рассмотрения заявок туроператора



менеджерами службы бронирования отеля.

**Профиль туроператора** — есть доминирующие в его ассортименте виды или географические направления туров, торговля которыми приносит основную долю прибыли.

**Пул** — есть временное объединение усилий и ресурсов туристических операторов для достижения общей коммерческой цели (например, при организации чартерного полета).

**Путевка туристическая** — документ строгой отчетности, который подтверждает факт сделки между туристической фирмой и потребителем, факт оплаты туристом полной стоимости тура, указанной в договоре и гарантии организации определенных условий тура со стороны туроператора.

**Рекреационные ресурсы** — это природные и антропогенные геосистемы, тела и явления природы, которые обладают специфическими свойствами и могут быть использованы для организации отдыха и оздоровления определенного контингента людей в определенное время или сезон с помощью существующих технологий и имеющихся материальных возможностей.

**Репрезентативный туроператор** - репрезентативная форма сотрудничества аутгоингового туроператора с иностранным курортом заключается в доверении «наземного обслуживания» своих туристов иностранному партнеру.

**Ресторан** — предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания.

**Референс** — является свидетельством регистрации инкамингового туроператора при департаменте консульской службы МИД РФ, дает туроператору право на предоставление визовой поддержки иностранным гражданам, желающим посетить Российскую Федерацию.

**Ритейлинг** — суть ритейлингового представительства в том, что известный туроператор дает агенту право пользования собственной торговой маркой (наименование, логотип, слоган) в рекламных целях, осуществляет некоторые капиталовложения, в обмен на это ставшее ритейловым, агентство обязуется поставлять туроператору определенное количество туристов каждый отчетный период.

**Сплит-чартер** — есть организация перевозок, при которой на одном участке пути пассажиры летят регулярными авиалиниями, на оставшейся - чартерными.

**Стик** - бланк проездного билета (авиа- или железнодорожного), бланк строгой отчетности.

**Стоп-лист** — документ, содержащий информацию об отелях или турах, продажа которых на указанные даты закончена, предназначен для туристических агентств.

**Сьюит** — многокомнатные номера, площадью более 45 кв. м, без кухни.

**Табль-дот** — метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при которой в залах ресторана накрываются большие столы, сервируются приборами, количество которых соответствует числу постояльцев.

**Твин** - двухкомнатный гостиничный номер.

**Транзит-чартер** — есть чартерная перевозка, обычно организуемая несколькими, расположенными в различных регионах туроператорами (или филиалами одного туроператора), подразумевающая промежуточную посадку в третьем аэропорту с целью принятия на борт туристов, направляющихся на отдых в дестинацию рейса.

**Туроператор** - активный субъект туристического рынка, непосредственно участвующий в планировании, разработке, продвижении и реализации туристического продукта с коммерческими целями.

**Тур-пакет** — есть упорядоченный по месту, времени оказания, согласованный по составу, качеству и цене комплекс туристических услуг.

**Турпродукт** - в его составе туристическая фирма передает туристу комплекс имущественных прав (прав требования, обязательствных прав), при наличии которых турист вправе требовать от должников (авиаперевозчика, гостиницы, ресторана и т.п.) исполнения обязательств по оказанию соответствующих услуг в пользу туриста. **«Ультра — все — включено»** (схема питания в отеле) — предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки местного производства, в течение светового дня (обычно до 00.00 часов).

**Уполномоченные агентства** — предлагают туры только конкретного оператора, то есть являются своеобразными представительствами оператора на региональных рынках.

**Флайтер** — туроператор, являющийся активным фрахтователем воздушных судов, принадлежащих местным авиакомпаниям.

**Фрахт** - договор фрахта определяет статус перевозчика и туроператора в ходе подготовки и проведения круиза. Предметом такого договора является обязанность перевозчика безопасно для жизни туристов и их имущества реализовать водное путешествие по указанному маршруту и графику движения, предоставляя им в пути все оговоренные дополнительные услуги (питание, работу элементов инфраструктуры развлечений, посадку и высадку в портах следования и т.д.), с другой стороны, туроператор принимает на себя обязанность уплаты стоимости фрахта в указанный в договоре срок.

**Хостел** — отель коридорного типа (общежитие), предлагающий минимум комфорта для своих постояльцев, ориентирован на обслуживание молодежи.

**Хотельер** — человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами.

**Ценовое приложение** — распространяется только агентствам в качестве дополнения к каталогам, не содержит рекламной информации, только стоимость предлагаемых в каталоге туров с указанием комиссионного вознаграждения.

**Шаттл-чартер** - чартерная программа, при которой борт не простаивает в аэропорту дестинации, а тут же вылетает обратно, загруженный ранее прилетевшими туристами.

**Шведский стол** — метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана весь ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, постоялец вправе сам определять блюдо и размер порции.

**«Экстра-все-включено»** (схема питания в отеле) — предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки, в течение светового дня (обычно до 00.00 часов).

**Электронные туристические биржи** — интернет-порталы, в которых собраны и систематизированы предложения нескольких туристических операторов, доступные для обыкновенных или зарегистрированных пользователей.

**Элотмент** - форма взаимодействия туроператора и отельера, при которой оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест, однако не оплачивает его предварительно, а получает возможность вносить оплату отельеру непосредственно перед каждым заездом туристов.

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

### *Паспорт фонда оценочных средств*

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
-------------------------	--	---------------------------	----------------------------------

<b>ПК-4</b> Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	<b>Знать</b>	виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии; ПК-4-31	Тест	Вопросы к зачёту с оценкой
		методы оценки эффективности деятельности по управлению туристским предприятием, с учетом социальной политики государства, международного и российского права; ПК-4-32		
	<b>Уметь</b>	применять общеправовые знания в управлении туристским предприятием; ПК-4-У1	Реферат, доклад-презентация	
		организовать деятельность туристского предприятия с учетом социальной политики государства; ПК-4-У2		
	<b>Владеть</b>	методами управления туристским предприятием; ПК-4-В1	Практические задания	
		технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере туризма; ПК-4-В2		

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>		<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>			
			<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ПК-4</b> Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	<b>Знать</b>	виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии; ПК-4-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		методы оценки эффективности деятельности по управлению туристским предприятием, с учетом социальной политики государства, международного и российского права; ПК-4-32				
	<b>Уметь</b>	применять общеправовые знания в управлении туристским предприятием; ПК-4-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		организовать деятельность туристского предприятия с учетом социальной политики государства; ПК-4-У2				
	<b>Владеть</b>	методами управления туристским предприятием; ПК-4-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		технологиями построения				

		организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере туризма; ПК-4-B2				
--	--	---	--	--	--	--

## 7.1. ФОС для проведения текущего контроля

### 7.1.1. Задания для оценки знаний

#### Тест № 1

#### ПК-4-31, ПК-4-32

1. Система взаимоотношений по поводу производства и продаж туристских товаров и услуг – это:

- а) инфраструктура туристских услуг;
- б) инфраструктура туризма;
- в) гостиничный рынок;
- г) туристский рынок;
- д) рынок рекреационных услуг.

2. В мелкие туристские фирмы специализируются на:

- а) инклюзивном туризме;
- б) пэкидж-турах;
- в) коммерческом туризме;
- г) эксклюзивном туризме;
- д) горном туризме.

3. Прибыль у туроператора складывается из:

- а) прибыли от отдельных субъектов инфраструктуры рынка туризма;
- б) разницы между ценой покупки и ценой продажи услуг;
- в) комиссионного вознаграждения;
- г) разницы между объемом туристских услуг и затрат туроператора;
- д) прибыли гостиницы и транспортных организаций.

4. Активизация деятельности в сегменте въездного туризма туристских фирм не возможна:

- а) государственных ограничений в виде увеличения налогов;
- б) участию фирм в международных туристских ярмарках выставках;
- в) расширению географии поездок;
- г) рекламе;
- д) снижение цен на путевки.

5. Организация, являющаяся посредником при продаже туров:

- а) экскурсионное бюро;
- б) туроператор;
- в) турфирма;
- г) гостиница;
- д) турагент.

6. Туристская фирма, являющаяся посредником и работающая за комиссионные называется:

- а) туроператором;

- б) турагентом;
- в) брокером;
- г) дилером;
- д) коммивояжером.

7. *К факторам, определяющим спрос на туристские услуги относятся:*

- а) мотивации;
- б) покупательская способность;
- в) социальные и культурные факторы;
- г) демографическая ситуация; социальные и культурные факторы мотивации цены, покупательская способность населения;
- д) платежеспособность населения.

8. *Тенденция, не характерная для рынка туроператоров:*

- а) активное внедрение авиакомпаний на рынок туризма в качестве туроператоров;
- б) падение темпов роста спроса на туруслуги в сегменте въездного туризма, стагнации спроса на шоппинг;
- в) специализируются только на определенном сегменте туристского рынка;
- г) заключение договоров туроператорами об аренде чартерных рейсов;
- д) усиление конкурентной борьбы на рынке организованного туризма в основном в секторе малого бизнеса.

9. *Не относится к особенностям рынка туристских услуг:*

- а) разрыв во времени между фактом продажи и фактом покупки;
- б) высокая капиталоемкость в секторе выездного туризма; туристских услуг;
- в) сезонные колебания спроса на туристские услуги;
- г) неосязаемость туристских услуг, что предполагает невозможность увидеть продукт;
- д) потребителем, а потребление осуществляется непосредственно на месте производства туристских услуг;
- е) туристские услуги нельзя складировать и хранить их невозможно представить в виде товарных образцов.

10. *Организация, которая является производителем комплекса туристских услуг:*

- а) авиакомпания;
- б) турагент;
- в) гостиница;
- г) экскурсионное бюро;
- д) туроператор.

11. *Инфраструктура туризма не включает в себя:*

- а) туристские фирмы;
- б) гостиницы;
- в) транспортные средства;
- г) национальные парки;
- д) рестораны и кафе.

12. *К предпосылкам развития массового туризма не относится:*

- а) растущее благосостояние общества;
- б) возникновение экономических кризисов;
- в) сокращение рабочего времени и увеличение рабочего времени;
- г) появление сначала неоплачиваемых, а затем оплачиваемых отпусков;

д) научно-технический прогресс, способствующий не только развитию транспорта, но и его удешевлению.

13. Турагентская деятельность предполагает:

- а) деятельность фирмы по формированию, продвижению и реализации своих туристских продуктов;
- б) деятельность фирм по продвижению и реализации туристских продуктов;
- в) деятельность фирм, имеющих лицензию на данный вид деятельности по формированию продуктов;
- г) предпринимательская деятельность по организации посещений гражданами туристских ресурсов с познавательными целями в стране временного пребывания;
- д) деятельность фирм по формированию туристских продуктов.

## Тест № 2

### ПК-4-31, ПК-4-32

1. Функции, которые не относятся к туроператору:

- а) проведение тура;
- б) выпуск путевок;
- в) выпуск туров;
- г) подготовка кадров на маршрут;
- д) обеспечение виз.

2. Инфраструктура туристских услуг включает в себя:

- а) транспорт, гостиницы, рестораны, коммуникации;
- б) туроператоры и турагенты;
- в) гостиницы туристские фирмы;
- г) транспорт, гостиницы, рестораны, коммуникации, развлекательные и тематические парки, турфирмы;
- д) транспорт, гостиницы, туристские фирмы, рестораны, коммуникации.

3. Турагентская деятельность предполагает:

- а) деятельность фирмы по формированию, продвижению и реализации своих туристских продуктов;
- б) деятельность фирм по продвижению и реализации туристских продуктов;
- в) деятельность фирм, имеющих лицензию на данный вид деятельности по формированию продуктов;
- г) предпринимательская деятельность по организации посещений гражданами туристских ресурсов с познавательными целями в стране временного пребывания;
- д) деятельность фирм по формированию туристских продуктов.

4. Деятельность фирм по формированию, продвижению и реализации своих туристских продуктов относится к:

- а) экскурсионной деятельности;
- б) туристской агентской деятельности;
- в) гостиницы и туристские фирмы;
- г) транспорт, гостиницы, туристские фирмы, рестораны, коммуникации;
- д) туристской операторской деятельности.

5. Аспекты, преобладающие в сфере туризма в советские времена:

- а) политические;
- б) экономические;
- в) экологические;

- г) социальные;
- д) эстетические.

6. *Требования к офису туроператора включают:*

- а) оформление помещений для посетителей и персонала, наличие бара и столовой, дорогая мебель;
- б) наличие документа на право пользования офисом, дорогая мебель, наличие администратора;
- в) внешний вид, наличие документа на право пользования офисом, микроклимат, оформление помещений для посетителей и персонала;
- г) внешний вид, оформление помещений для посетителей и персонала, наличие столовой, расположение в центре города;
- д) дорогая мебель, наличие администратора, расположение в центре города.

7. *Восстановление физических и духовных сил человека посредством отдыха – это:*

- а) релаксация;
- б) рекреация;
- в) аттрактивность;
- г) экстраверсия;
- д) гедонизм.

8. *Экскурсант – это:*

- а) временный посетитель, находящийся в стране посещения более 24 часов;
- б) лицо, посещающее любую страну с любой целью, кроме занятия профессиональной деятельностью;
- б) лицо, посещающее любую страну с любой целью, кроме занятий профессиональной деятельностью вознаграждаемой в стране посещения;
- в) временный посетитель, находящийся в стране посещения более 24 часов, но менее одного года.

9. *Комплексный тур, включающий трансфер, ночлег и услуги жестко увязанный по программе обслуживания – это:*

- а) таймшер;
- б) круиз;
- в) эксклюзивный тур;
- г) караванинг;
- д) инклюзивный тур.

10. *К основным свойствам тура не относится:*

- а) обоснованность;
- б) существенность;
- в) аттрактивность;
- г) надежность;
- д) безопасность.

11. *Осуществление доставки туриста от места прибытия к месту размещения, где он будет проживать и наоборот – это:*

- а) транстур;
- б) таймшер;
- в) инклюзив – тур;
- г) пэкидж – тур;
- д) трансфер.

12. По итогам туристского баланса туризм делят на:
- а) эксклюзивный и инклюзивный;
  - б) дифференцированный и стандартный;
  - в) рекреационный и релаксационный;
  - г) пассивный и активный;
  - д) познавательный и экскурсионный.
13. Первое организованное путешествие было сформировано:
- а) Давидом Риккардо;
  - б) Адамом Смитом;
  - в) Томасом Куком;
  - г) Конрадом Хилтаном;
  - д) Уиллардом Мариотт.
14. Туристский продукт включает в себя:
- а) турпакет и дополнительные туристские услуги;
  - б) туристские услуги, туристские товары;
  - в) туристские работы, туристские товары;
  - г) туристские работы, туристские услуги, туристские товары;
  - д) туристские работы, туристские услуги.
15. Турист – это:
- а) временный посетитель, находящийся в стране посещения не менее 24 часов;
  - б) лицо, посещающее своих родственников, командированные участники совещания и конференции;
  - в) любое лицо, посещающее другую страну с любой целью, кроме занятий профессиональной деятельностью;
  - г) потребитель туристско-рекреационных ресурсов;
  - д) человек, путешествующий с целями туризма.

### Тест № 3

#### ПК-4-31, ПК-4-32

1. Первичной единицей туристского продукта является:
- а) тур;
  - б) ваучер;
  - в) путевка;
  - г) ордер-ваучер на проживание;
  - д) транс тур.
2. При организации тура необходимо поэтапно выполнить следующие операции:
- а) формирование тура – экспериментальное внедрение – реклама и презентации тура;
  - б) формирование тура – реклама и презентация тура;
  - в) формирование тура – экспериментальное внедрение – реклама и презентации тура – продажа тура;
  - г) формирование тура – реклама и презентации тура – продажа тура;
  - д) формирование тура – экспериментальное внедрение – реклама и презентации тура –
  - е) стимулирование сбыта – продажа тура.
3. Аппетитивность пакета услуг в туризме – это:



- а) надежность поездок;
- б) адресная направленность поездок;
- в) гибкость туров;
- г) безопасность туров;
- д) привлекательность поездок.

4. *Классическая модель продажи туров:*

- а) туроператор – турагент;
- б) турагент – туроператор – потребитель;
- в) туроператор – потребитель;
- г) туроператор – тур агент – потребитель;
- д) турагент – потребитель.

5. *Виды туризма по степени мобильности:*

- а) линейный, радиальный и кольцевой;
- б) передвижной и стационарный;
- в) организованный и самостоятельный;
- г) железнодорожный, автомобильный, авиационный, велосипедный и автобусный;
- д) активный и пассивный.

6. *Туризм может делиться на активный и пассивный с точки зрения –*

- а) медицинской и политической;
- б) медицинской;
- в) медицинской и экономической;
- г) экономической;
- д) экономической и политической.

7. *Туризм предполагающий знакомство с природными, культурными и историческими памятниками относятся к:*

- а) экскурсионному;
- б) релаксационному;
- в) этническому;
- г) рекреационному;
- д) деловому.

8. *Туристская индустрия не включает в себя:*

- а) транспортные предприятия;
- б) гостиничные предприятия;
- в) магазины;
- г) предприятия по производству сувениров;
- д) туристские предприятия.

9. *К специализированным туроператорам относятся:*

- а) операторы, которые работают только на определенном сегменте туристского рынка;
- б) операторы, которые продают большое количество туров и используют чартерные авиарейсы;
- в) операторы, которые продают турпакеты внутри страны проживания туроператоры;
- г) операторы, которые формируют пакеты и продают их в разные страны; турагенты.

10. *Вид туризма, улучшающий платежный баланс страны:*

- а) пассивный туризм;

- б) внутренний туризм;
- в) рекреационный туризм;
- г) выездной туризм;
- д) активный туризм.

11. Цели первого организованного тура, предложенного Томасом Куком:

- а) экологические;
- б) экономические;
- в) этнические;
- г) социальные;
- д) спортивные.

12. Для туризма девятнадцатого века характерны следующие черты:

- а) массовость;
- б) организованность;
- в) широта ассортимента;
- г) элитарность и примитивизм средств передвижения;
- д) разнообразие туров.

13. Основные критерии при формировании тура:

- а) адресная направленность;
- б) гибкость;
- в) надежность;
- г) информированность;
- д) аттрактивность и экономическая эффективность.

14. Физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания на период от 24 часов до полгода в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятий оплачиваемой профессиональной деятельностью является:

- а) экскурсантом;
- б) эмигрантом;
- в) туристом;
- г) экскурсоводом;
- д) инструктором туризма.

15. Квалификационные требования, предъявляемые к заявителю при лицензировании экскурсионных услуг, не включают наличие:

- а) квалификации и опыта прохождения туристских маршрутов;
- б) собственного или арендованного транспорта;
- в) разработанных маршрутов и тематики экскурсий;
- г) собственного или арендованного офиса;
- д) штатных или привлекаемых на договорной основе подготовленных лиц: гидов, экскурсоводов.

#### **Критерии оценки теста:**

- если обучающийся выполняет правильно до 50% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»;

- если обучающийся выполняет правильно 51-75% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»;

- если обучающийся выполняет правильно 76-89 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»;
- если обучающийся выполняет правильно 90-100 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

### 7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4 – У1	<b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b> 1. Критерии выбора и оценки партнеров и поставщиков в туроперейтинге. 2. Туроператоры и турагенты: вопросы построения агентской сети. 3. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров. 4. Персонал фирмы – туроператора: квалификационные требования и должностные инструкции. 5. Презентации и пробные продажи в туроперейтинге.
	ПК-4 – У2	<b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b> 1. Экономическая сущность тура как разновидности товара. 2. Особенности сопровождения индивидуальных туристов. 3. Конфликтные ситуации в туристской поездке. 4. Транспортировка туристов автомобильным и железнодорожным транспортом. 5. Формы взаиморасчетов и основные условия к обеспечению расчетов с поставщиками.

### **Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом по обсуждаемому вопросу)**

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
<b>Отлично</b>	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
<b>Хорошо</b>	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
<b>Удовлетворительно</b>	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.

<b>Неудовлетворительно</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не может аргументировать научные положения;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>
----------------------------	---

### **7.1.3. Задания для оценки владений, навыков**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>
<b>ПК-4</b> Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-B1	<b>Практическое задание</b> 1. Охарактеризовать планирование туров. 2. Определить цели и задачи планирования туров. 3. Перечислить требования к планированию туров.
	ПК-4-B2	<b>Практическое задание</b> 1. Перечислить основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку туров и их реализацию. 2. Перечислить основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров. 3. Дать характеристику объектов исследования: потребитель, рынок предложения, собственное предприятие, внешняя среда и поставщики.

### **Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях**

<b>Оценка</b>	<b>Характеристики ответа студента</b>
<b>Отлично</b>	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
<b>Хорошо</b>	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
<b>Удовлетворительно</b>	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
<b>Неудовлетворительно</b>	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

## **7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.**

### **7.2.1 Задания для оценки знаний к зачёту с оценкой**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>
<b>ПК-4</b> Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с	ПК-4-31	<b>Перечень вопросов</b> 1. Дать понятие и сущность туроперейтинга. 2. Перечислить особенности производственной деятельности в сфере услуг. 3. Дать понятия туроператор и турагент.

учетом социальной политики государства;	ПК-4-32	<b>Перечень вопросов</b> 1.Оценить экономическую сущность тура как разновидности товара. 2.Перечислить типы туров. 3.Охарактеризовать рекреационно-оздоровительные и экскурсионно-познавательные туры.
---	---------	---

### 7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-У1	<b>Перечень вопросов</b> 1.Перечислить индивидуальные и групповые туры. 2.Перечислить классификация туров. 3.Перечислить особенности деятельности туристского предприятия при разработке различных типов туров.
	ПК-4-У2	<b>Перечень вопросов</b> 1.Определить основные подходы к типологии и классификации туристских маршрутов. 2.Охарактеризовать построение туристских маршрутов в зависимости от типов туров. 3.Определить турпакет, сущность и понятие турпакета, его основные характеристики.

### 7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-4-В1	<b>Практическое задание</b> 1.Определить основные и дополнительные услуги, услуги партнеров и собственного производства. 2.Перечислить требования к организации туров, национальные и международные рекомендации и стандарты. 3.Перечислить подбор партнеров и поставщиков услуг
	ПК-4-В2	<b>Практическое задание</b> 1.Охарактеризовать разработку туров и пакетов туров. 2. Перечислить основные требования к процессу разработки туров и пакетов туров. 3.Перечислить этапы разработки туров.

### **Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины**

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3.	Твердые знания программного материала,	Хорошо/зачтено

Повышенный	допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

### 8.1. Основная учебная литература:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие. – М.: Кнорус, 2020.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учеб. пособие. – М.: Кнорус, 2020.
3. Степанова С.А., Крыга А.В. Экономика предприятия туризма: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2019.
4. Безопасный отдых и туризм: учеб. пособие для бакалавриата / под ред. Г.М. Суворовой. – М.: Юрайт, 2019.
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие. – М.: Кнорус, 2016.
6. Киседобрев В.П., Кострюкова О.Н., Киседобрев А.В. Менеджмент в туризме: учебник для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2020.
7. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник. – М.: Академия, 2016.
8. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг : учебник. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2016.

### 8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1.
2. Закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
3. ГОСТ Р 50681-2010. - Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)
4. ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)
5. ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст).
6. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг: учебник. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2014.
7. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие. – М.: Кнорус, 2014.
8. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник. – М.: Академия, 2014.
9. Качмарек Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление. Изд-во: юнити-Дана, 2012г. – 495с.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

<a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>	Информационная система "Единое окно доступа к
---	---

	образовательным ресурсам"
<a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a>	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
<a href="http://www.portal.gersen.ru">http://www.portal.gersen.ru</a>	Сайт Электронной библиотеки Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена «Гуманитарные технологии в социальной сфере». Раздел «Методология и наука»
<a href="http://elibrary.rsl.ru/">http://elibrary.rsl.ru/</a>	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
<a href="http://www.gumer.info">www.gumer.info</a>	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
<a href="http://www.filosofium.ru/">http://www.filosofium.ru/</a>	Сайт Философия науки, философия для аспирантов
<a href="http://www.jurnal.org/">http://www.jurnal.org/</a>	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
<a href="http://www.moluch.ru/">http://www.moluch.ru/</a>	Сайт журнала «Молодой учёный»

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

### **10.1. Работа на лекции.**

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В

процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим дисциплину, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

### **10.2. Работа с конспектом лекций.**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

### **10.3. Выполнение практических работ.**

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

### **10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.**

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного



времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:  
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.

5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

### **10.5. Разработка электронной презентации.**

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

-основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

-цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

-всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

-размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

-текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

-каждый слайд должен иметь заголовок;

-все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

-на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

-слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

-использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

#### **10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.**

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с

нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.**

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
--	--

Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультант+</li> <li>2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».</li> </ol>
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии»</li> <li>2. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</li> <li>3. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</li> <li>4. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</li> <li>5. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>

## **12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

### ***Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений***

<p>№ 502 Кабинет организации туристской деятельности, учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доска</li> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- телевизор</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> <li>- шкаф для хранения пособий</li> </ul> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 502 Кабинет организации туристской деятельности, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доска</li> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- телевизор</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> </ul>

<p>- учебно-наглядные пособия  - шкаф для хранения пособий</p> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы</p> <p>- комплекты учебной мебели  - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду</p> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),  Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).</p>
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <p>- комплекты учебной мебели;  - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.</p> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),  Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актальный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <p>- специализированные кресла для актовых залов  - сцена  - трибуна  - экран  - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории  - компьютер  - демонстрационное оборудование и аудиосистема  - микрофоны</p> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 515</p> <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <p>- стеллажи  - учебное оборудование</p>

**Разработчик: Соломина И.Ю. к.ф.н.**