

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма - 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	70(1,94)	18(0,5)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	68(1,89)	16(0,44)
• лекции	34(0,94)	8(0,22)
• практические занятия	34(0,94)	8(0,22)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	67(1,86)	155(4,31)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	43(1,19)	7(0,19)
Итого	180(5)	180(5)

Малышева Г.Р. Туроперейтинг: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 66 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Туроперейтинг» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм составлена Малышевой Г.Р., старшим преподавателем кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. № 1463, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (год начала подготовки - 2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Малышева Г.Р., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	5
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
5. Содержание дисциплины (модуля)	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	10
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий	10
6. Лабораторный практикум	12
7. Практические занятия (семинары)	12
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)	14
9. Самостоятельная работа студента	14
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	22
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	22
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	23
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)	23
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	24
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	24
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии	25
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	28
1. Паспорт фонда оценочных средств	29
1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	29
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	29
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции	30
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	32
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	35
2.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	35
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации	39
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине	41
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине	45
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине	45
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	46
ДЕЛОВАЯ ИГРА №1	47
ДЕЛОВАЯ ИГРА №2	49
СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ	51
Вопросы для коллоквиумов, опросов, коллективных дискуссий	52
Комплект заданий для контрольной работы	55
Комплект разноуровневых задач (заданий)	57

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	61
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ	63
Комплект заданий для проведения текущей аттестации	65

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины — сформировать компетенции обучающегося в области применения теоретических знаний и практических навыков по реализации поставленных задач; изучение организационно – управленческих основ туроператорской деятельности; создание у студентов целостного представления о принципах организации обслуживания туристов; методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта; условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя, формирование у студентов знаний и умений в области туроперейтинга, необходимых для успешного применения современных концепций и технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение основополагающих принципов организации туроператорской деятельности;
- рассмотрение вопросов, связанных с основами управления по применению современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта;
- ознакомление обучающихся с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- получение навыков разработки туристского продукта, расчета стоимости туров;
- выработка умений самостоятельного составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией;
- изучение методологических основ организации и выполнения управленческих решений;
- изучение социально-психологических основ подготовки и реализации управленческих решений.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина относится к вариативной части блока Б1.

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Организация туристской деятельности (ПК-4; ПК-13)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОПК-2 - способностью к разработке туристского продукта;

ПК-10 - готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий;

ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОПК-2 ПК-10 ПК-13	Знать современные стратегии в области создания туристического продукта; алгоритм планирования предстоящего тура.	<i>Опрос Доклад Тесты</i>
	Знать современные информационные технологии и программное обеспечение туристской деятельности;	
	Знать ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге;	
	Знать организацию контроля качества туристских услуг	
	Уметь применять знания в области туристических услуг и контроля их выполнения, с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	<i>Задачи Тесты Реферат</i>
	Уметь использовать современные информационные технологии при разработке туристического продукта	
	Уметь анализировать российские туристические ресурсы и конкурентную среду	
	Уметь обеспечить визовую поддержку и страхование российских туристов; Планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта.	
	Владеть навыками практической работы с использованием информационных технологий в туроперейтинге;	<i>Деловая игра Ситуационные задания Контрольная работа</i>
	Владеть навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования	
	Владеть навыками практического применения теории туроперейтинга при организации въездных и выездных туров, методами управления туристскими операциями	
	Владеть навыками анализа ситуации современного туристического рынка.	

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:		6
Аудиторные занятия всего, в том числе:	70	70
Лекции	68	68
Практические занятия	34	34

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		6
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	67	67
Другие виды самостоятельной работы:	67	67
Вид промежуточной аттестации – экзамен	43	43
ИТОГО:	часов	180
Общая трудоемкость	зач. ед.	5

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	18	18
Аудиторные занятия всего, в том числе:	16	16
Лекции	8	8
Практические занятия	8	8
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	155	155
Другие виды самостоятельной работы:	155	155
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	180
Общая трудоемкость	зач. ед.	5

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Раздел 1. Организационные основы туристской деятельности

Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга

1. Особенности производственной деятельности в сфере услуг.
2. Основные элементы комплекса туроперейтинга
3. Планирование и реализация туров.

Тема 2. Предмет и задачи курса

1. Связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами.
2. Сущность, понятия и природа туроперейтинга.

Раздел 2. Особенности и состав туристского продукта

Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара

1. Основные (потребительские) свойства туристского продукта
2. Типы туров.
3. Особенности деятельности туристского предприятия при разработке различных типов туров.

Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета

1. Туристский продукт как комплексные услуги для туриста
2. Основные характеристики турпакета. Компоненты турпакета.
3. Массовые и индивидуальныe турпакеты

Раздел 3. Основные функции туроперейтинга

Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров

1. Разработка туров и пакетов туров.
2. Классификация туров.
3. Комплексное обслуживание туриста
4. Структура Туристического пакет

Раздел 4. Специфика общения с потребителями туристского продукта

Тема 6. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта

1. Материально-техническое обеспечение туристских офисов
2. Квалификация персонала туристских офисов
3. Качество сервиса туристских предприятий
4. Факторы туристской мотивации
5. Презентация туристского товара.

Раздел 4. Анализ турпродукта и составляющих его услуг

Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения

1. Процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров.
2. Подходы, применяемые к формированию комплекса услуг.
3. Подбор партнеров и поставщиков услуг.
4. Учет факторов внешней среды.

Тема 8. Особенности планирования рекламных мероприятий

1. Виды рекламы.
2. Мероприятия по стимулированию сбыта в зависимости от типа тура.
3. Требования к оформлению документации.

Раздел 5. Методика организации тура

Тема 9. Первая стадия организации тура

1. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров.
2. Подготовка персонала к массовым продажам:
- квалификация персонала;

- возможность формирования тур. услуг по желанию клиента;
- использование внутрифирменной рекламы и информации

Тема 10. Вторая стадия организации туров

1. Продажи. Техника презентации тура по телефону.
2. Особенности проведения переговоров с поставщиками услуг.
3. Формирование основного комплекса услуг

Тема 11. Третья стадия организации туров

1. Выполнение программы тура.
2. Договор с клиентом на заключение тура.
3. Предоставление обслуживания клиента по туру.
4. Заключительная стадия организации туров.
5. Анализ работы туристского предприятия за сезон.

Раздел 6. Организация сотрудничества с поставщиками услуг

Тема 12. Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и тур. агентами

1. Роль туроператора в международном туризме
2. Взаимоотношения с поставщиками услуг
3. Схема реализации тура. Реализация тура через турагентов
4. Сотрудничество туроператора с предприятиями размещения
5. Бронирование мест в гостиничных предприятиях

Тема 13. Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями

1. Классификация транспортного обеспечения в туризме по целям туризма
2. Сухопутный: автомобильный и железнодорожный
3. Водный: морские и речные путешествия
4. Воздушный: авиационные путешествия

Тема 14. Организация сотрудничества со страховыми компаниями

1. Взаимодействие туроператора со страховыми компаниями
2. Полис страховой компании.
3. Имидж страховых компаний

Раздел 7. Современные информационные технологии, применяемые в туроперейтинге

Тема 15. Системы электронного бронирования

1. Информационные технологии в сфере предоставления туристических услуг
2. Электронные каналы дистрибуции туристических услуг,

3. Глобальные системы бронирования (GDS - Global Distribution System), системы AMADEUS, GALILEO INTERNATIONAL, SABRE, SART i WORLDSPAN

4. Система Start Amadeus, основные характеристики

5. Система Galileo, характерные отличия и возможности

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Туроперейтинг» формирует компетенции ОПК-2, ПК-10, ПК-13, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций производственной и преддипломной практик.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
I Организационные основы туристской деятельности					
1.	Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга	2	2	4	8
2.	Тема 2. Предмет и задачи курса	2	2	4	8
II Особенности и состав туристского продукта					
3	Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара	2	2	4	8
4	Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета	2	2	4	8
III Основные функции туроперейтинга					
5	Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров	4	4	4	12
IV Специфика общения с потребителями туристского продукта.					
6	Тема 6. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта	2	2	4	8
V Анализ турпродукта и составляющих его услуг					
7	Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения	2	2	4	8
8	Тема 8. Особенности планирования рекламных мероприятий	2	2	5	9
VI Методика организации тура					
9	Тема 9. Первая стадия организации тура	2	2	4	8
10	Тема 10. Вторая стадия организации туров	2	2	4	8
11	Тема 11. Третья стадия организации туров	2	2	4	8
VII Организация сотрудничества с поставщиками услуг					
12	Тема 12. Особенности сотрудничества	2	2	6	10

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	с внешними туроператорами и тур. агентами				
13	Тема 13. Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями	2	2	4	8
14	Тема 14. Организация сотрудничества со страховыми компаниями	2	2	6	10
VIII Современные информационные технологии, применяемые в туроперейтинге					
15	Тема 15. Системы электронного бронирования	4	4	6	14
	Всего	34	34	67	135

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
I Организационные основы туристской деятельности					
1.	Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга	1	1	10	12
2.	Тема 2. Предмет и задачи курса	1	1	10	12
II Особенности и состав туристского продукта					
3	Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара	1	1	10	12
4	Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета	1	1	10	12
III Основные функции туроперейтинга					
5	Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров		2	10	11
IV Специфика общения с потребителями туристского продукта.					
6	Тема 6. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта			10	10
V Анализ турпродукта и составляющих его услуг					
7	Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения	2	2	10	14
8	Тема 8. Особенности планирования рекламных мероприятий	2		10	12
VI Методика организации тура					
9	Тема 9. Первая стадия организации тура			10	10
10	Тема 10. Вторая стадия организации туров			10	10
11	Тема 11. Третья стадия организации туров			10	10
VII Организация сотрудничества с поставщиками услуг					
12	Тема 12. Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и тур. агентами			10	10
13	Тема 13. Особенности организации			11	11

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	сотрудничества с транспортными организациями				
14	Тема 14. Организация сотрудничества со страховыми компаниями			12	12
VIII Современные информационные технологии, применяемые в туроперейтинге					
15	Тема 15. Системы электронного бронирования			12	12
	Всего	8	8	155	171

6. Лабораторный практикум

Лабораторные работы не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга	Понятие и сущность туроперейтинга.	2
2	Тема 2. Предмет и задачи курса	Предмет и цели .Связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами	2
3	Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара	Экономическая сущность тура как разновидности товара	2
4	Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета	Особенности планирования рекламных мероприятий.	2
5	Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров	Разработка туров и пакетов туров. Классификация туров Комплексное обслуживание туриста Структура Туристического пакета	4
6	Тема 6. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта	<u>Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта.</u> <u>Материально-техническое обеспечение туристских офисов</u> <u>Квалификация персонала туристских офисов</u> <u>Качество сервиса туристских предприятий</u> <u>Факторы туристской мотивации</u> <u>Презентация туристского товара.</u>	2
7	Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров. Подходы, применяемые к	Основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров. Подходы, применяемые к	2

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
	предложения	формированию комплекса услуг. Подбор партнеров и поставщиков услуг. Учет факторов внешней среды.	
8	Тема 8. Особенности планирования рекламных мероприятий	Особенности планирования рекламных мероприятий. Виды рекламы. Мероприятий по стимулированию сбыта в зависимости от типа тура. Требования к оформлению документации.	2
9	Тема 9. Первая стадия организации тура	Первая стадия организации тура Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров Подготовка персонала к массовым продажам: -квалификация персонала; -возможность формирования туруслуг по желанию клиента; -использование внутрифирменной рекламы и информации	2
10	Тема 10. Вторая стадия организации туров	Вторая стадия организации туров. Продажи Техника презентации тура по телефону. Особенности проведения переговоров с поставщиками услуг. Формирование основного комплекса	2
11	Тема 11. Третья стадия организации туров	Третья стадия организации туров. Выполнение программы тура Заключительная стадия организации туров. Анализ работы туристского предприятия за сезон	2
12	Тема 12. Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и тур. агентами	Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и турагентами. Роль туроператора в международном туризме Взаимоотношения с поставщиками услуг. Схема реализации тура. Реализация тура через турагентов Сотрудничество туроператора с предприятиями размещения Бронирование мест в гостиничных предприятиях	2
13	Тема 13. Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями	Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями Классификация транспортного обеспечения в туризме по целям туризма Сухопутный: автомобильный и железнодорожный Водный: морские и речные путешествия Воздушный: авиационные путешествия	2
14	Тема 14. Организация сотрудничества со страховыми компаниями	Организация сотрудничества со страховыми компаниями Взаимодействие туроператора со страховыми компаниями Полис страховой компании. Имидж страховых компаний	2
15	Тема 15. Системы электронного бронирования	Информационные технологии в сфере предоставления туристических услуг Электронные каналы дистрибуции туристических услуг, Глобальные системы бронирования (GDS - Global Distribution System), системы AMADEUS, GALILEO INTERNATIONAL, SABRE, Системы электронного бронирования.	4

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
		Система Start Amadeus, основные характеристики. Система Galileo, характерные отличия и возможности	
	Всего		34

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга	Понятие и сущность туроперейтинга.	1
2	Тема 2. Предмет и задачи курса	Предмет и цели .Связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами	1
3	Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара	Экономическая сущность тура как разновидности товара	1
4	Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета	Особенности планирования рекламных мероприятий.	1
5	Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров	Разработка туров и пакетов туров. Классификация туров Комплексное обслуживание туриста Структура Туристического пакета	2
6	Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения	Основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров. Подходы, применяемые к формированию комплекса услуг. Подбор партнеров и поставщиков услуг. Учет факторов внешней среды.	2
	Всего		8

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

Раздел 1. Организационные основы туристской деятельности

Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Ознакомиться с нормативными документами. 3. Подготовить: - конспект в форме	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.	1. Устные опросы. 2. Публичные доклады 3. Коллективная дискуссия

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.	3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках. 4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.	

Тема 2. Предмет и задачи курса

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Раздел 2. Особенности и состав туристского продукта

Тема 3 . Экономическая сущность тура как разновидности товара

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
	содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	

Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Раздел 3. Основные функции туроперейтинга

Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Решение задач 3. Устный опрос

Раздел 4. Специфика общения с потребителями туристского продукта

Тема 6. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Решение задач 3. Устный опрос

Раздел 5. Анализ турпродукта и составляющих его услуг

Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - подготовить сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на контрольные вопросы, необходимые для кейс-стади (ситуационного задания).	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для кейс-стади (ситуационного задания). 4. Подготовьте сообщения для этого: - составьте план сообщения; - напишите текст сообщения и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.	1. Кейс-стади (ситуационное задание). 2. Устный опрос 3. Коллективные дискуссии

Тема 8. Основные направления изучения рынка спроса и предложения, процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - подготовить сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на контрольные вопросы, необходимые для кейс-стади (ситуационного задания). 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для кейс-стади (ситуационного задания).</p> <p>4. Подготовьте сообщения для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составьте план сообщения; - напишите текст сообщения и отредактируйте его. <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	<p>1. Кейс-стади (ситуационное задание).</p> <p>2. Устный опрос</p> <p>3. Коллективные дискуссии</p>

Раздел 6. Методика организации тура

Тема 9. Первая стадия организации тура

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

Тема 10. Вторая стадия организации тура

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

Тема 11. Третья стадия организации тура

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

Тема 12. Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и турагентами

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных</p>	<p>1. Решение</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>(лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

Раздел 7. Организация сотрудничества с поставщиками услуг

Тема 13. Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - вопросы и сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на предполагаемые вопросы коллективной дискуссии по предложенной тематике; ответы на контрольные вопросы, необходимые для деловой игры. <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p> <p>5. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для деловой игры.</p>	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Коллективные дискуссии.</p> <p>3. Деловая игра.</p> <p>4. Тесты.</p>

Тема 14. Особенности сотрудничества со страховыми организациями

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - вопросы и сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на предполагаемые вопросы коллективной дискуссии по предложенной тематике; ответы на контрольные вопросы, необходимые для деловой игры. <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p> <p>5. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для деловой игры.</p>	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Коллективные дискуссии.</p> <p>3. Деловая игра.</p> <p>4. Тесты.</p>

Раздел 8. Современные информационные технологии, применяемые в туроперейтинге

Тема 15. Системы электронного бронирования

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - вопросы и сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на предполагаемые вопросы коллективной дискуссии по предложенной тематике; ответы на контрольные вопросы, необходимые для деловой игры. <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p> <p>5. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для деловой игры.</p>	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Коллективные дискуссии.</p> <p>3. Деловая игра.</p> <p>4. Тесты.</p>

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 375 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/961834>

б) дополнительная литература:

1. Туроперейтинг: Учебник / Кусков А.С., Голубева В.Л. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420366>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. – Ст. 3301. - Консультант Плюс. [Электрон. ресурс]. - Электрон. дан. - [М., 2017.]

2. Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 12 - ст.1093. Консультант Плюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2017].

3. ГОСТ Р 51185-2008, Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

4. ГОСТ Р 50690-2000, Туристские услуги. Общие требования.

5. ГОСТ 28681.3-95, Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

6. ГОСТ 28681.1-95, Туристско-экскурсионное обслуживание.

Проектирование туристских услуг.

7. ГОСТ 30602-97, Общественное питание. Термины и определения.

8. ГОСТ Р 40.003-2005, Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000).

9. ГОСТ Р 40.003-2008, Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008).

10. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 971 ГК, договор поручения;

11. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 973, исполнение поручения в соответствии с указаниями доверителя;

12. Действующее международное право. Т. 1. - М.: Московский независимый институт международного права, 1996. С. 811 - 816. (Извлечения) «Манильская декларация о мирном разрешении Международных споров» (Принята 15.11.1982 Резолюцией 37/10 на 68-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);

б) основная литература:

1. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 375 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/961834>

в) дополнительная литература:

1. Туроперейтинг: Учебник / Кусков А.С., Голубева В.Л. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420366>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

- a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
- b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Туроперейтинг» состоит из 7 разделов и 15 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы дисциплины. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести

конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы решаются практические задачи, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, реферат, тесты, задачи, деловая игра, ситуационные задания, контрольная работа;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Туроперейтинг» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) обсуждение подготовленных студентами презентаций (дискуссия, круглый стол);

3) деловые и ролевые игры.

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	1	1
2	Тема 2. Предмет и задачи курса Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	1	1
3	Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	1	1
4	Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	1	1
5	Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2		1
6	Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения Виды:	2	2	1	1

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
	Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)				
7	Тема 8. Особенности планирования рекламных мероприятий Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	1	
	ИТОГО:	14	14	6	6

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОПК-2	способностью к разработке туристского продукта
ПК-10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1. Компетенция ОПК-2 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

География туризма

Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.2. Компетенция ПК-10 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Туристское страноведение

Технология въездного и выездного туризма

Технология внутреннего туризма

Агротуризм

Технология и организация гостиничной деятельности

Организация средств размещения

Технология и организация экскурсионной деятельности

Технология и организация досуговой деятельности

Производственная практика. Технологическая практика

Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.3. Компетенция ПК-13 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Организация туристской деятельности

Менеджмент в туристской индустрии

Технология въездного и выездного туризма

Технология внутреннего туризма

Агротуризм

Технология и организация деятельности предприятий питания

Транспортное обслуживание в туризме

Коммуникативная культура профессионала

Культура профессионального самообразования

Технология и организация гостиничной деятельности
 Организация средств размещения
 Технология и организация экскурсионной деятельности
 Технология и организация досуговой деятельности
 Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
 Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1 2 3	ОПК-2 ПК-10 ПК-13	Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга	Опрос Доклад Реферат Тесты Задачи Деловая игра Ситуационные задания Контрольная работа
		Тема 2. Предмет и задачи курса	
		Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара	
		Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета	
		Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров	
		Тема 6. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта	
		Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения	
		Тема 8. Особенности планирования рекламных мероприятий	
		Тема 9. Первая стадия организации тура	
		Тема 10. Вторая стадия организации туров	
		Тема 11. Третья стадия организации туров	
		Тема 12. Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и тур. агентами	
		Тема 13. Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями	
		Тема 14. Организация сотрудничества со страховыми компаниями	
		Тема 15. Системы электронного бронирования	

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать»,

«уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

- степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

- суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОПК-2 ПК-10 ПК-13	Знает современные стратегии в области создания туристического продукта; алгоритм планирования предстоящего тура. (опрос, доклад, тесты)	Верно и в полном объеме знает современные стратегии в области создания туристического продукта; алгоритм планирования предстоящего тура.	С незначительными замечаниями знает современные стратегии в области создания туристического продукта; алгоритм планирования предстоящего тура.	На базовом уровне, с ошибками знает современные стратегии в области создания туристического продукта; алгоритм планирования предстоящего тура.	Не знает современные стратегии в области создания туристического продукта; алгоритм планирования предстоящего тура.	20
	Знает современные информационные технологии и программное обеспечение туристской деятельности; (опрос, доклад, тесты)	Верно и в полном объеме знает современные информационные технологии и программное обеспечение туристской деятельности;	С незначительными замечаниями знает современные информационные технологии и программное обеспечение туристской деятельности;	На базовом уровне, с ошибками знает современные информационные технологии и программное обеспечение туристской деятельности;	Не знает современные информационные технологии и программное обеспечение туристской деятельности;	
	Знает ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге; (опрос, доклад, тесты)	Верно и в полном объеме знает ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге;	С незначительными замечаниями знает ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге;	На базовом уровне, с ошибками знает ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге;	Не знает ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге;	
	Знает организацию контроля качества туристских услуг (опрос, доклад, тесты)	Верно и в полном объеме знает организацию контроля качества туристских услуг	С незначительными замечаниями знает организацию контроля качества туристских услуг	На базовом уровне, с ошибками знает организацию контроля качества туристских услуг	Не знает организацию контроля качества туристских услуг	
<i>Практические показатели</i>						
ОПК-2 ПК-10 ПК-13	Умеет применять знания в области туристических услуг и контроля их выполнения, с учетом социальных, этнических, конфессиональных и	Верно и в полном объеме может применять знания в области туристических услуг и контроля их выполнения, с учетом социальных, этнических,	С незначительными замечаниями может применять знания в области туристических услуг и контроля их выполнения, с учетом	На базовом уровне, с ошибками может применять знания в области туристических услуг и контроля их выполнения, с учетом социальных,	Не может применять знания в области туристических услуг и контроля их выполнения, с учетом социальных, этнических,	20

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	культурных различий; (тесты, задачи, реферат)	конфессиональных и культурных различий;	социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	этнических, конфессиональных и культурных различий;	конфессиональных и культурных различий;	
	Умеет использовать современные информационные технологии при разработке туристического продукта (тесты, задачи, реферат)	Верно и в полном объеме может использовать современные информационные технологии при разработке туристического продукта	С незначительными замечаниями может использовать современные информационные технологии при разработке туристического продукта	На базовом уровне, с ошибками может использовать современные информационные технологии при разработке туристического продукта	Не может использовать современные информационные технологии при разработке туристического продукта	
	Умеет анализировать российские туристические ресурсы и конкурентную среду (тесты, задачи, реферат)	Верно и в полном объеме может анализировать российские туристические ресурсы и конкурентную среду	С незначительными замечаниями может анализировать российские туристические ресурсы и конкурентную среду	На базовом уровне, с ошибками может анализировать российские туристические ресурсы и конкурентную среду	Не может анализировать российские туристические ресурсы и конкурентную среду	
	Умеет обеспечить визовую поддержку и страхование российских туристов; Планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта. (тесты, задачи, реферат)	Верно и в полном объеме может обеспечить визовую поддержку и страхование российских туристов; Планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта.	С незначительными замечаниями может обеспечить визовую поддержку и страхование российских туристов; Планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта.	На базовом уровне, с ошибками может обеспечить визовую поддержку и страхование российских туристов; Планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта.	Не может обеспечить визовую поддержку и страхование российских туристов; Планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта.	
<i>Владеет</i>						
ОПК-2 ПК-10 ПК-13	Владеет навыками практической работы с использованием информационных технологий в туроперейтинге; (деловая игра, ситуационные задания, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками практической работы с использованием информационных технологий в туроперейтинге;	С незначительными замечаниями владеет навыками практической работы с использованием информационных технологий в туроперейтинге;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками практической работы с использованием информационных технологий в туроперейтинге;	Не владеет навыками практической работы с использованием информационных технологий в туроперейтинге;	20
	Владеет навыками создания новых	Верно и в полном объеме владеет навыками	С незначительными замечаниями владеет	На базовом уровне, с ошибками владеет	Не владеет навыками создания новых	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования (деловая игра, ситуационные задания, контрольная работа)	создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования	навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования	навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования	туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования	
	Владеет навыками практического применения теории туроперейтинга при организации выездных и выездных туров, методами управления туристскими операциями (деловая игра, ситуационные задания, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками практического применения теории туроперейтинга при организации выездных и выездных туров, методами управления туристскими операциями	С незначительными замечаниями владеет навыками практического применения теории туроперейтинга при организации выездных и выездных туров, методами управления туристскими операциями	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками практического применения теории туроперейтинга при организации выездных и выездных туров, методами управления туристскими операциями	Не владеет навыками практического применения теории туроперейтинга при организации выездных и выездных туров, методами управления туристскими операциями	
	Владеет навыками анализа ситуации современного туристического рынка. (деловая игра, ситуационные задания, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками анализа ситуации современного туристического рынка.	С незначительными замечаниями владеет навыками анализа ситуации современного туристического рынка.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками анализа ситуации современного туристического рынка.	Не владеет навыками анализа ситуации современного туристического рынка.	
	ВСЕГО:					60

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	52-60	высокий
хорошо	42-51	хороший
удовлетворительно	31-41	достаточный
неудовлетворительно	30 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятие и сущность туроперейтинга
2. Экономические функции туризма и их связь с туроперейтингом
3. Туроперейтинг как учебная дисциплина, связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами
4. Комплексный характер туроперейтинга
5. Типы туров. Система и принципы классификации туров
6. Классификация туров в зависимости от целей туристов
7. Потребительские свойства турпродукта
8. Туристский маршрут: понятие, виды
9. Построение туристских маршрутов в зависимости от типов туров
10. Турпакет; основные характеристики, компоненты
11. Разработка компонентов турпакета
12. Основные функции туроперейтинга
13. Виды и типы туроперейтинга, их функции
14. Схемы работы туроператоров, их плюсы и минусы
15. Идентификация поставщиков туристических услуг
16. Международная среда туроперейтинга
17. Внешние факторы туроперейтинга
18. Турист как один из факторов микросреды туроперейтинга
19. Права и обязанности туристов
20. Туристские ресурсы
21. Классификация туристических ресурсов
22. Рекреационные и антропогенно-рекреационные туристические ресурсы
23. Антропогенные туристические ресурсы
24. Объекты туристического интереса
25. Характерные черты объектов туристского интереса
26. Классификация объектов туристского интереса
27. Внутренние факторы туроперейтинга
28. Сегментирование рынка
29. Определение фокус-группы
30. Требования к организации туров, национальные и международные рекомендации и стандарты
31. Обеспечение полноты качества обслуживания
32. Виды туроперейтинга и туроператоров
33. Инкаминг, специфика работы
34. Аутгоуинг, специфика работы
35. Инсайдинг, специфика работы
36. Основные стадии процесса туроперейтинга, их характеристики

37. I этап планирования как этап исследования и анализа
38. Основные направления и методы изучения рынка спроса и предложения
39. Подходы к формированию замысла будущего тура
40. Формы организации туров: прямая и опосредованная
41. II этап планирования туров — формирование основного комплекса услуг
42. Особенности проведения переговоров с партнерами и поставщиками услуг
43. Правила психологического подхода к ведению переговоров
44. Программа обслуживания
45. Специфика заключения договоров между принимающим и отправляющим туроператорами
46. Организация сотрудничества со страховыми компаниями
47. Способы обеспечения безопасности туриста
48. III этап планирования туров — подготовка турпродукта к массовой реализации
49. Принципы составления календарного графика на сезон
50. Рекламные мероприятия туристского предприятия
51. Мероприятия по стимулированию сбыта нового туристского продукта
52. Определение схемы работы туроператора по продвижению нового туристского продукта
53. Традиционные и нетрадиционные формы продажи туристических услуг
54. Стадия проектирования
55. Документация по туру, ее характеристика
56. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров.
57. Подготовка персонала к массовым продажам
58. Требования к торговому персоналу, проводящему переговоры с клиентами
59. Правила и стадии проведения телефонных переговоров
60. Техника презентации тура по телефону, параметры оценки проведенных переговоров
61. Этапы процесса прямых продаж
62. Договор с клиентом на приобретение тура
63. Паспортно-визовые формальности
64. Роль сопровождающего, руководителя групп, их функции
65. Методика предоставления дополнительных услуг, анимация обслуживания
66. Зарубежные представители туроператора
67. Заключительная стадия процесса туроперейтинга
68. Подходы к оценке результатов деятельности туристского предприятия

69. Анализ работы предприятия за туристический сезон
70. Выявление специфики туроперейтинга в зависимости от различных типов туров

Типовые контрольные задания:

- 1) Определите соотношения стоимости и ценности произведенного продукта организацией на примере туристского продукта.
- 2) Оцените степень удовлетворенности потребителей гостиничными услугами на основе опроса. Услуги сопровождения и встречи-проводы.
- 3) Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы (по выбору) города.
- 4) Охарактеризуйте меры по стимулированию сбыта туристского продукта, приносящие наибольший эффект любой туристской организации.
- 5) Выявите последовательность и содержательную сторону действий туристского предприятия по выбору своего целевого рынка.

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. К видам источников международного туристского права не относится:
 - а) акты международных конференций и совещаний по вопросам туризма;
 - б) международные договоры и соглашения на двусторонней договорной основе;
 - в) материальные и формальные источники права
2. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:
 - а) нормативного правового регулирования в сфере туризма;
 - б) формирования туристского проекта.
3. Технология проектирования туров состоит из:
 - а) двух этапов;
 - б) четырех этапов
4. Туристический ваучер подписывается...
 - а) туристом и туроператором;
 - б) сотрудником таможенной службы
5. Основные элементы туристического рынка – это...:
 - а) спрос, предложение, цена;
 - б) соотношение цен;

в) предложение.

Литература для подготовки к экзамену:

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. – Ст. 3301. - Консультант Плюс. [Электрон. ресурс]. - Электрон. дан. - [М., 2017.]

2. Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 12 - ст.1093. Консультант Плюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2017].

3. ГОСТ Р 51185-2008, Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

4. ГОСТ Р 50690-2000, Туристские услуги. Общие требования.

5. ГОСТ 28681.3-95, Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

6. ГОСТ 28681.1-95, Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

7. ГОСТ 30602-97, Общественное питание. Термины и определения.

8. ГОСТ Р 40.003-2005, Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000).

9. ГОСТ Р 40.003-2008, Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008).

10. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 971 ГК, договор поручения;

11. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 973, исполнение поручения в соответствии с указаниями доверителя;

12. Действующее международное право. Т. 1. - М.: Московский независимый институт международного права, 1996. С. 811 - 816. (Извлечения) «Манильская декларация о мирном разрешении Международных споров» (Принята 15.11.1982 Резолюцией 37/10 на 68-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);

б) основная литература:

1. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 375 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/961834>

в) дополнительная литература:

1. Туроперейтинг: Учебник / Кусков А.С., Голубева В.Л. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420366>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Туроперейтинг

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Предложите политику ценообразования для туристской фирмы, если:
 - темпы развития отраслевого рынка снижаются;
 - существуют определенные барьеры входа на рынок;
 - тип конкуренции – несовершенная конкуренция;
 - высокая эластичность спроса на туруслуги;
2. Провести сравнительный анализ цен на размещение в отелях сопоставимой категории столиц европейских государств (не менее 5 стран, в каждом городе не менее 30 отелей). Рекомендуются выбрать какой-либо один тип отеля (например, экономичное размещение на окраинах городов).
3. Проанализируйте рынок въездного туризма на современном этапе и перспективы его развития по оценкам международных туристских организаций

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Проанализировать алгоритм проектирования туристического продукта
2. Расположить в порядке усложнения условий получения визы 20 ведущих направлений российского выездного туризма.
3. Опишите работу турфирмы с иностранными партнерами

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Описать технологические процессы основной деятельности туроператора
2. Проанализируйте сложности аутгоинга по сравнению с другими видами туроперейтинга.
3. Опишите схему розничной продажи российского туристического продукта на зарубежных рынках.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Проанализировать алгоритм формирования внешнеторговых цен на туристические услуги.
2. Охарактеризуйте формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий, классификацию номеров и организацию питания в современном отеле.
3. Раскройте понятие «туристический ваучер»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Опишите туроператоров, как субъектов рынка выездного туризма.
2. Описать профессиональные стандарты для туризма и квалификационные требования к специалистам турбизнеса
3. Проанализируйте особенности инкаминга как одного из видов туроперейтинга.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Раскройте понятие «монопрофильные и многопрофильные туроператоры». Проанализируйте преимущества и недостатки в их работе.
2. Провести сравнительный анализ продолжительности перелета из Екатеринбурга до всех зарубежных принимающих аэропортов и общее время в пути до курортных центров.
3. Охарактеризуйте формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий, классификацию номеров и организацию питания в современном отеле.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Проанализируйте функции иностранного партнера российской туристической турфирмы выездного туризма
2. Охарактеризовать функций туроператора.
3. Опишите схему продвижения российского туристического продукта на зарубежные рынки.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Туроперейтинг

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Основные элементы туристического рынка – это:
 - а) спрос, предложение, цена;
 - б) спрос;
 - в) предложение;
 - г) соотношение цен.

2. Совокупность условий, при которых в данный момент протекает деятельность на рынке – это:
 - а) конъюнктура рынка;
 - б) спрос;
 - в) предложение;
 - г) цена.

3. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия - это...:
 - а) тур;
 - б) туристский центр;
 - в) отправляющий центр;

4. Субъект туризма - это:
 - а) участники путешествий;
 - б) сооружения, используемые туристами;
 - в) услуги и товары, удовлетворяющие потребности туристов;
 - г) памятники архитектуры

5. Трансфер – это:
 - а) любая перевозка туриста в пределах туристического центра;
 - б) следование лиц, грузов и транспортных средств через

промежуточный пункт;

в) временные выезды граждан с постоянного места жительства.

6. Турпродукт – это:

а) комплекс услуг, работ и товаров, удовлетворяющих потребности туриста в ходе путешествия, подготовленный туроператором

б) следование лиц, грузов и транспортных средств через промежуточный пункт

в) любая перевозка туриста в пределах туристического центра.

7. Туризм – это:

а) временные выезды граждан с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране или месте временного пребывания

б) любая деятельность по организации путешествий;

в) комплекс услуг, работ и товаров, удовлетворяющих потребности туриста в ходе путешествия, подготовленный туроператором.

8. Туристическая фирма – это:

а) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие сбыт туристических услуг;

а) любая деятельность по организации путешествий;

в) следование лиц, грузов и транспортных средств через промежуточный пункт

9. К курортно-оздоровительному туризму относятся:

а) Бальнеологический тип курортов;

б) Грязевой тип курортов;

в) Климатический тип курортов.

10. Процесс разделения рынка на группы потребителей определенного вида туристских продуктов – это:

а) сегментация туристского рынка;

б) ценообразующая туристического рынка

в) информационная туррынка;

г) посредническая туррынка

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Разновидности чартеров в мировой практике:

- а) инклюзив-турчартер;
- б) тайм-чартер
- в) разовый чартер
- г) все вышеперечисленное.

2. Виды договоров турфирмы заключают с авиакомпаниями:

- а) договор на квоту мест
- б) договор страхования полетов
- в) договор на обслуживание тур.группы

3. Ответственность за качество туристического продукта возлагается на:

- а) туроператора
- б) турагентство;
- в) государство.

4. Туристский ваучер - это:

- а) бронирование под гарантию компании;
- б) бронирование по предварительной оплате
- в) бронирование по выставлению счета;

5. Определить потребителей туристского продукта, которыми являются:

- а) любые физические лица
- б) частные лица;
- в) юридические лица.

6. Схема, которая чаще всего встречается на туристском рынке России, это:

- а) Туроператор + турагент - турист
- б) Туроператор - турагент - турист
- в) Турагент - турист
- г) Транспортная компания - туроператор - турагент - турист
- д) Транспортная компания - туроператор – турист

7. Посредническую деятельность в туризме осуществляют:

- а) турагенты
- б) туристы;
- в) государственные органы.

8. Социальный туризм – это:

а) туризм, полностью или частично осуществляемый за счет средств из государственного бюджета, различных внебюджетных фондов, а также средств работодателей

б) разновидность туризма, целью которого является посещение культурно-развлекательных мест социальной направленности.

9. На уровень обслуживания клиентов при покупке тура влияют:

а) наличие комфортабельного офиса и средств для качественного обслуживания и квалификация персонала

а) наличие материально-технической базы;

б) наличие комфортабельной парковки для клиентов;

10. Сложность рекламы турпродукта:

а) реклама должна одновременно отразить ряд неоднородных моментов;

б) реклама должна быть понятна клиенту;

в) реклама должна быть краткой.

11. Что предполагает турагентская деятельность?

а) Деятельность фирмы по формированию, продвижению и реализации своих туристских продуктов

б) Деятельность фирм, имеющих лицензию на данный вид деятельности по формированию продуктов

12. Схема каналов дистрибьюции в туризме, характерная для России:

а) Индустрия туризма - туроператор- турагент- потребители

б) Индустрия туризма - туроператор- потребители

в) Индустрия туризма - гостиница- туроператор- потребители;

13. Какое характерно развитие для России?

а) Экспорта в туризме

б) Внутреннего туризма

в) Импорта в туризме

2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурной компетенции студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических задач;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенции (элементов компетенции) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий;
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы;
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ДЕЛОВАЯ ИГРА №1

по дисциплине «Туроперейтинг»

Тема: «Разработка туров и пакетов туров. Классификация туров»
Деловая игра «Подбор и предложение турпродукта клиенту»

Цель: Закрепление ранее полученных знаний об особенностях взаимоотношений с клиентом, формирование навыков подбора туристских продуктов с использованием интернет ресурсов для онлайн бронирования отелей авиа и Ж/д билетов. Формирование навыка самостоятельной работы по подбору и предложению тура с использованием таких онлайн систем бронирования как: booking.com; trip.ru; ozon.travel; tripadvisor.ru.

Студентам предлагается почувствовать себя в роли менеджера по туризму, туристского агентства.

Мастер п/о раздает индивидуальные карты задания в которых прописаны пожелания клиента; туристское направление; финансовые возможности; даты запланированного путешествия.

Студенты индивидуально подбирают три варианта размещения и транспортных варианта, в соответствии с индивидуальным заданием. Для подбора используют следующие сайты онлайн бронирования отелей и авиа ж/д билетов: booking.com; trip.ru; ozon.travel; tripadvisor.ru и др.

Результат: Каждый из студентов подобрал три варианта мест размещения и три варианта использования транспорта для прибытия в заданный пункт назначения. Сформировались навыки самостоятельной работы с сайтами для онлайн бронирования турпродукта.

Цель деловой игры – принятие управленческого решения по финансовой устойчивости предприятия.

Содержание игры:

1. Студенты выбирают жюри, которое состоит из трех студентов.
2. Остальные студенты делятся на малые группы (команды) и получают задание от руководителя игры.
3. Деловая игра состоит из трех этапов:
- обсуждение поставленной задачи;

- самостоятельная работа в команде;
- подготовка управленческого решения по финансовой устойчивости предприятия «А». Решение готовится каждой малой группой на основе краткой характеристики предприятия «А», анализа и оценки бухгалтерского баланса и отчета о финансовых результатах предприятия «А» за прошлый и текущий периоды, а также прогнозных показателей финансово-хозяйственной деятельности по заданным параметрам.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» (пять баллов) выставляется студенту, если студент справился с выполнением заданий всех трёх этапов деловой игры и получил:
 - 1 балл за обсуждение поставленной задачи и предварительный обмен мнением на совещательной основе;
 - 2 балла за самостоятельную работу в команде;
 - 3 балла за полноту раскрытия темы задания и ответы на все дополнительные вопросы руководителя деловой игры.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ДЕЛОВАЯ ИГРА №2

по дисциплине «Туроперейтинг»

Тема: «Методика организации тура»

Деловая игра «Определение категории тура»

Процедура выбора туруслуг на рынке производителей. Процесс разработки, определения категории тура исходя из уровня обслуживания туристов на маршруте. План деловой игры : 1.Формирование игровых групп: разработчики, оппоненты, эксперты. 2. Разработка рабочими группами определенных туристских программ, условий приема и обслуживания туристов. 3. Критическое обсуждение представленных документов оппонентами. 4. Рецензирование технологической документации экспертной группой. 5. Подведение итогов.

Цель деловой игры – оценка качества принимаемых на предприятии управленческих решений.

Содержание игры:

1. Студенты выбирают жюри, которое состоит из трех студентов.
2. Остальные студенты делятся на малые группы (команды) и получают задание от руководителя игры.
3. Деловая игра состоит из трех этапов:
 - обсуждение поставленной задачи;
 - самостоятельная работа в команде;
 - оценка качества управленческих решений предприятия «Х». Решение готовится каждой малой группой на основе представленной информации принятых решений на предприятии (2-3 примера), анализа и оценки финансовой и управленческой отчетности предприятия «Х» за прошлый и текущий периоды, а также прогнозных показателей финансово-экономической и хозяйственной деятельности по заданным параметрам.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» (пять баллов) выставляется студенту, если студент справился с выполнением заданий всех трёх этапов деловой игры и получил:
 - 1 балл за обсуждение поставленной задачи и предварительный обмен мнением на совещательной основе;
 - 2 балла за самостоятельную работу в команде;

- 3 балла за полноту раскрытия темы задания и ответы на все дополнительные вопросы руководителя деловой игры.

СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ

по дисциплине «Туроперейтинг»

Задание 1: Туристами был приобретен туристский продукт следующего состава: внутренний и международный авиаперелеты, морской круиз, наземная экскурсионная программа, оформление виз. За 3 дня до начала тура у туристов заболел ребенок, причем лечащий врач дал заключение о невозможности авиаперелета и госпитализировал ребенка. При заключении договора на реализацию турпродукта туристы приобрели страховку от невыезда. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг? За чей счет и в каком размере будет произведен возврат или компенсация? От каких условий это будет зависеть? Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

Задание 2: Туристы приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 4*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что свободных стандартных номеров нет, и их смогут разместить только в номере «студия» при условии доплаты туристами 1000 евро. Туристы согласились на доплату и были размещены. По возвращении туристы предъявили претензию в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов, а также морального вреда в размере 500 евро. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг? За чей счет и в каком размере будет произведен возврат или компенсация? От каких условий это будет зависеть? Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

Критерии оценки:

- оценка «10 балл» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 85%;
- оценка «5 балл», если задание выполнено менее чем на 50%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Вопросы для коллоквиумов, опросов, коллективных дискуссий

по дисциплине «Туроперейтинг»

Тема 1. Понятие и сущность туроперейтинга

1. Особенности производственной деятельности в сфере услуг.
2. Основные элементы комплекса туроперейтинга:
3. Планирование и реализация туров.
4. Обслуживание туристов

Тема 2. Предмет и задачи курса

1. Связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами.
2. Сущность, понятия и природа туроперейтинга.

Тема 3. Экономическая сущность тура как разновидности товара...

1. Основные (потребительские) свойства туристского продукта
2. Типы туров.
3. Особенности деятельности туристского предприятия при разработке различных типов туров.

Тема 4. Турпакет, сущность и понятие турпакета

1. Туристский продукт как комплексные услуги для туриста
2. Основные характеристики турпакета. Компоненты турпакета.
3. Массовые и индивидуальныe турпакеты

Тема 5. Сущность, содержание планирования и организации туров

1. Разработка туров и пакетов туров.
2. Классификация туров.
3. Комплексное обслуживание туриста
4. Структура Туристического пакет

Тема 6. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта

1. Материально-техническое обеспечение туристских офисов
2. Квалификация персонала туристских офисов
3. Качество сервиса туристских предприятий
4. Факторы туристской мотивации
5. Презентация туристского товара.

Тема 7. Основные направления изучения рынка спроса и предложения

1. Процедура оценки и выбора наиболее перспективных туров.
2. Подходы, применяемые к формированию комплекса услуг.
3. Подбор партнеров и поставщиков услуг.
4. Учет факторов внешней среды.

Тема 8. Особенности планирования рекламных мероприятий

1. Виды рекламы.
2. Мероприятия по стимулированию сбыта в зависимости от типа тура.
3. Требования к оформлению документации.

Тема 9. Первая стадия организации тура

1. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров.
2. Подготовка персонала к массовым продажам:
 - квалификация персонала;
 - возможность формирования туров по желанию клиента;
 - использование внутрифирменной рекламы и информации

Тема 10. Вторая стадия организации туров

1. Продажи. Техника презентации тура по телефону.
2. Особенности проведения переговоров с поставщиками услуг.
3. Формирование основного комплекса услуг

Тема 11. Третья стадия организации туров

1. Выполнение программы тура.
2. Договор с клиентом на заключение тура.
3. Предоставление обслуживания клиента по туру.
4. Заключительная стадия организации туров.
5. Анализ работы туристского предприятия за сезон.

Тема 12. Особенности сотрудничества с внешними туроператорами и тур. агентами

1. Роль туроператора в международном туризме
2. Взаимоотношения с поставщиками услуг
3. Схема реализации тура. Реализация тура через турагентов
4. Сотрудничество туроператора с предприятиями размещения
5. Бронирование мест в гостиничных предприятиях

Тема 13. Особенности организации сотрудничества с транспортными организациями

1. Классификация транспортного обеспечения в туризме по целям туризма
2. Сухопутный: автомобильный и железнодорожный

3. Водный: морские и речные путешествия
4. Воздушный: авиационные путешествия

Тема 14. Организация сотрудничества со страховыми компаниями

1. Взаимодействие туроператора со страховыми компаниями
2. Полис страховой компании.
3. Имидж страховых компаний

Тема 15. Системы электронного бронирования

1. Информационные технологии в сфере предоставления туристических услуг
2. Электронные каналы дистрибуции туристических услуг,
3. Глобальные системы бронирования (GDS - Global Distribution System), системы AMADEUS, GALILEO INTERNATIONAL, SABRE, SART i WORLDSPAN
4. Система Start Amadeus, основные характеристики
5. Система Galileo, характерные отличия и возможности

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрал 15 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрал 12 баллов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрал 9 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрал менее 6 баллов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине «Туроперейтинг»

Тема: «Экономическая сущность тура как разновидности товара»

Вариант 1

Задание 1. При лицензировании туроператорской деятельности создаваемой т/ф ЗАО «Турист», охарактеризуйте требования и условия, выполнение которых для лицензиата обязательно при осуществлении лицензируемого вида деятельности

Задание 2. Провести анализ структуры и динамики международного туристского потока в Восточную и Северную Европу

Задание 3. Дать анализ понятия «учета» туристской организацией как инструмента эффективного экономического управления

Вариант 2

Задание 1. Провести сравнительный анализ разнотипных бонусных программ ведущих туроператоров

Задание 2. В соответствие с разработанным ВТО проектом «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» и предпочтениями клиентов, все больше ориентирующихся в своем выборе на сертифицированные услуги, представьте возможные схемы добровольной сертификации услуг 5* отеля

Задание 3. Сделать сравнительный анализ типов размещения на горнолыжных курортах Австрии, Франции и Италии

Тема: «Особенности планирования рекламных мероприятий»

Вариант 1

Задание 1. Службе маркетинга вашей фирмы предложено разработать программу рекламной кампании. Опишите последовательность действий по разработке и проведению рекламных мероприятий, а также определите ожидаемую экономическую и коммуникативную эффективность от их осуществления

Задание 2. Расположить в порядке усложнения условий получения визы 20 ведущих направлений российского выездного туризма.

Задание 3. Определите виды и формы обслуживания туристов.

Мотивация интенсивного и качественного труда в туроперейтинге. Принципы качественного обслуживания. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта

Вариант 2

Задание 1. Т/ф «Альфа» подготовила бизнес-план для получения кредита на 2, 5 года для обеспечения финансовой устойчивости. Охарактеризуйте основные позиции этого плана и приоритетные направления эффективного использования денежных средств при их получении.

Задание 2. Составить туристскую технологическую документацию по проектированию туров.

Задание 3. Характеристика и оценка состояния туристской инфраструктуры республики. Туристские потоки в республике. Проблемы развития туризма, пути их решения. Приоритетные виды и направления туризма в ПФО.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрал 15 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрал 12 баллов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрал 9 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрал менее 6 баллов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Комплект разноуровневых задач (заданий)

по дисциплине «Туроперейтинг»

I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ (ЗАДАНИЯ):

1. Целью дисциплины «Туроперейтинг» является:
 - а) получение навыков общения с клиентами
 - б) умение разбираться в коммерческой стороне туристической организации
 - в) изучение основополагающих принципов организации туроператорской деятельности.

2. Сколько видов туроператоров можно выделить, основываясь на географии туроперейтинга?
 - а) три;
 - б) четыре;
 - в) пять;

3. К видам источников международного туристского права не относится:
 - а) акты международных конференций и совещаний по вопросам туризма ;
 - б) международные договоры и соглашения на двусторонней договорной основе
 - в) материальные и формальные источники права

4. Турпродукт – это...:
 - а) комплекс услуг, работ и товаров, удовлетворяющих потребности туриста в ходе путешествия, подготовленный туроператором
 - б) основная цель путешествия, природные, исторические, социально-культурные и иные объекты;
 - в) следование лиц, грузов и транспортных средств через промежуточный пункт

5. К субъектам туризма относятся...:
 - а) участники путешествий;
 - б) сооружения, используемые туристами

- в) услуги и товары, удовлетворяющие потребности туристов
6. Разработкой туров занимаются :
- а) сотрудники фирм –поставщиков туристских услуг
 - б) туроператоры
7. Туроператор несет ответственность:
- а) за соблюдение программы пребывания;
 - б) достоверность информации о туристском продукте .
 - в) все вышеперечисленное
8. Процесс разделения рынка на группы потребителей определенного вида туристских продуктов – это...
- а) сегментация туристского рынка;
 - б) ценообразующая туристического рынка .
9. Основные функции туристского агентства:
- а) комплектующая; сервисная; гарантийная;
 - б) сервисная ;
 - в) гарантийная.
10. Национальный туризм включает в себя :
- а) Внутренний и въездной туризм
 - б) Въездной туризм
 - в) Внутренний туризм
11. Лицензия на туроператорскую деятельность выдается сроком на:
- а) три года;
 - б) пять лет;
 - в) шесть лет;
12. Присущая только туроператорам на туристическом рынке, функция:
- а) функция ценообразования на туристическом рынке. ;
 - б) функция рекламы .
13. К основным мотивам туризма относят :
- а) культурные, природные, психологические, экономические
 - б) интеллектуальные
 - в) экологические.
14. По виду деятельности туроператоры бывают :
- а) операторами массового рынка ;
 - б) операторами определенной клиентуры
 - в) операторами специального места назначения .

15. Термин «Экологический туризм» был предложен:

- а) в 1980 году
- б) в 1990 году
- в) в 1965 году

II. ПРАКТИЧЕСКИЕ (ЗАДАЧИ) ЗАДАНИЯ:

Задание 1. Туристская фирма специализируется на реализации услуг въездного туризма. Предприятие находится на общей системе налогообложения. Как изменится рентабельность продаж услуг туристской фирмы, если средняя цена за одну путевку возрастет на 10%, число проданных путевок снизится до 200 единиц, себестоимость останется неизменной. Исходные данные: количество реализованных путевок в предшествующем периоде 230 ед., средняя цена одной путевки 12 500 руб., полная себестоимость тура 8 800 руб.

Задание 2. Некоторые туристы постоянно опаздывают на завтраки, обеды, ужины и экскурсии, заставляя руководителя и группу ждать их. Определите варианты решения этой проблемы

Задание 3. Разработайте программу нетрадиционного стимулирования клиентов для турфирм. Обоснуйте ее экономически, соотнося свои предложения с возможностью расходов на рекламу из расчета не более 5% от объема выручки продажи туруслуг, включая НДС.

Задание 4. Текущее положение турфирмы характеризуется следующими данными: доля рынка – 12%; объем продаж (количество туристов) – 5000; объем реализации услуг (тыс.руб.) –21 000; издержки на единицу (руб.) – 3950. Для увеличения доли фирмы на рынке до 15% необходимы дополнительные маркетинговые затраты в размере 1100 тыс.руб. Определите, имеет ли смысл осваивать маркетинговые затраты для достижения новой доли рынка.

Задание 5. Составьте таблицу, включив в нее перечень типичных проблемных ситуаций, возникающих в критических точках путешествия

Задание 6. Предложите политику ценообразования для туристской фирмы, если:

- темпы развития отраслевого рынка снижаются;
 - существуют определенные барьеры входа на рынок;
 - тип конкуренции – несовершенная конкуренция;
 - высокая эластичность спроса на туруслуги;
 - доля рынка услуг фирмы 10%;
 - продажи на рынке подвержены сезонным колебаниям;
- себестоимость услуг на 60% зависит от уровня цен поставщиков услуг

Задание 7. Руководство кафе решило провести рекламную кампанию по продвижению дополнительных услуг кейтеринга. По расчетам, эта услуга позволит увеличить дополнительно продажи на 20%, но приведет к росту средних издержек на 12%. Существующий объем продаж в кафе – 3000 блюд в день. Средняя цена одного блюда – 200 руб. Средние издержки – 150 руб. Определите предполагаемые изменения выручки, издержек, валовой прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по рекламной кампании?

Задание 8. Составьте проект программы обслуживания туристов на познавательном детском туре по маршруту Казань – Уфа – Альметьевск продолжительностью 5 дней/4 ночи.

Задание 9. Определите виды и формы обслуживания туристов. Мотивация интенсивного и качественного труда в туроперейтинге. Принципы качественного обслуживания. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта

Задание 10. Какие скидки может предложить турфирма своим клиентам для увеличения объема продаж туров? Называя каждый вид скидок, обоснуйте их экономическую целесообразность для успешного (или конкретного) турагента и туроператора.

Критерии оценки:

- оценка «10 баллов» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 85%;
- оценка «5 баллов», если задание выполнено менее чем на 50%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Туроперейтинг»

1. Понятие и виды деятельности туроператора
2. Основные различия между туроператором и турагентом.
3. Инициативные и Рецептивные туроператоры, схемы их работы.
4. Основные функции и типы туроперейтинга.
5. Возникновение бизнеса туроперейтинга на туристском рынке.
6. Основные свойства турпродукта.
7. Обслуживание туристов при получении туристского продукта с учетом требований потребителей. Классы обслуживания.
8. Пакет услуг как основной турпродукт, его составляющие.
9. Что такое основные и дополнительные услуги? В чем их различие?
10. Преимущество и недостатки заказных и эксклюзивных туров.
11. Факторы, влияющие на ценообразование в туризме.
12. Проектирование тура, какими законодательными документами оно определяется.
13. Вербальная модель тура, из чего она состоит.
14. Методы контроля качества обслуживания туристов.
15. Программа обслуживания, ее характеристика.
16. Переговоры с поставщиками услуг.
17. Как нужно готовиться к договорной компании.
18. Основные правила психологического подхода к ведению переговоров.
19. Что представляет собой договор и как он оформляется, необходимые приложения к договору туроператора с поставщиками услуг.
20. Туроператор как составитель турпакета.
21. Система управления туризмом на современном этапе.
22. Турагент как розничный продавец туров.
23. Туристская индустрия, ее составляющие.
24. Система обеспечения кадрами в туристском бизнесе.
25. Турпакет и факторы, влияющие на его создание.
26. Понятие туристского продукта, его потребительские качества.
27. Классификация видов туризма.
28. Основные характеристики въездного и выездного туризма.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

по дисциплине «Туроперейтинг»

1. Разработка рекламной кампании предприятия индустрии туризма (на примере любой туристской организации).
2. Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта (на примере конкретного турпродукта).
3. Разработка плана мероприятий нерекламного характера по продвижению туристского продукта (на примере конкретного турпродукта или турфирмы).
4. Разработка рекламного обращения (на примере конкретного туристского продукта или турфирмы).
5. Разработка рекламного проекта (видеопроект, компьютерная презентация, рекламный каталог и пр.).
6. Туроперейтинг как учебная дисциплина и сфера научного знания
7. Сущность туроперейтинга как вида производственной деятельности туристских предприятий
8. Основные понятия в туроператорской деятельности
9. Функции туроператоров. Отличия туроператоров и турагентов.
10. Классификация туроператоров
11. Формы сотрудничества туроператоров и турагентов (краткая характеристика 3-х форм, в чем заключается выгода от сотрудничества для туроператора и турагента)
12. Характеристика понятий «тур» и «туристский продукт» (раскрыть кратко понятия «формирование», «продвижение» и «реализация» турпродукта)
13. Туристские услуги – содержание понятия и особенности
14. Туристское обслуживание. Классы обслуживания
15. Потребительские свойства туристского продукта
16. Общие требования к туристской услуге
17. Проектирование туристских услуг согласно ГОСТ Р 50681-94.
18. Понятие «безопасность в туризме». Обеспечение безопасности туристов
19. Финансовое обеспечение туроператорской и турагентской деятельности
20. Тур как основной продукт деятельности туроператора
21. Эволюция российского законодательства в сфере туризма

22. Этапы разработки тура (краткая характеристика)
23. Формирование тура
24. Продвижение тура
25. Реализация тура
26. Услуги сопровождения и встречи-проводы
27. Контроль и оценка туроперейтинга
28. Нерекламные методы продвижения туристского продукта
29. Понятие качества и способы его регулирования
30. Общая характеристика договора
31. Требования к составлению договоров
32. Договорные отношения между туроператором и поставщиками услуг (краткая характеристика)
33. Договорные отношения между туроператором и предприятиями автотранспорта
34. Договорные отношения между туроператором и авиаперевозчиком
35. Договорные отношения между туроператором и предприятием железнодорожного транспорта
36. Договорные отношения между туроператором и предприятиями размещения и питания
37. Договорные отношения между туроператором и турагентом
38. Договорные отношения между инициативным и рецептивным туроператором
39. Договорные отношения между туроператором и потребителями услуг
40. Информационные технологии при осуществлении туроператорской деятельности
41. Инновации в туризме.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации Текущая аттестация 1

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Комплект заданий для проведения текущей аттестации (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Туроперейтинг»

Тема: «Особенности планирования рекламных мероприятий и мероприятий по стимулированию сбыта в зависимости от типа тура»

Вариант 1

Задание 1. Определите соотношения стоимости и ценности произведенного продукта организацией на примере туристского продукта

Задание 2. Особенности планирования мероприятий по продвижению тура.

Задание 3. Туристская фирма принимает решение увеличить в предстоящем году долю своего присутствия на рынке на 3%. Разработайте рекламную программу по достижению этой цели

Вариант 2

Задание 1. Дать характеристику паспортно-визовых формальностей выездного туризма туристских фирм .

Задание 2. Охарактеризовать услуги размещения и питания в туризме.

Задание 3. Разработайте программу презентации нового маршрута.

Тема: «Турпакет, сущность и понятие турпакета»

Вариант 1

Задание 1. Определить сегментирование туристского рынка по категориям потребителей

Задание 2. Дать основные виды туроперейтинга и туроператоров

Задание 3. Разработать сотрудниками туристской компанией новый маршрут для семейного отдыха с учетом индивидуальных пожеланий для семьи с маленькими детьми, возрастной семейной пары.

Вариант 2

Задание 1. Охарактеризуйте показатели, оценивающие положение туристской фирмы на рынке труда.

Задание 2. Дайте определение эффективности менеджмента туризма и назовите ее составляющие.

Задание 3. Выберите любую международную туристскую организацию и напишите в хронологической последовательности ключевые события в ее деятельности. Какой эффект они имели на экономику страны, где проходили данные мероприятия. Какой эффект они принесли туристской фирме, принявшей участие в данных мероприятиях.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрал 15 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрал 12 баллов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрал 9 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрал менее 6 баллов.