

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**И.о. декана факультета социально-**  
**культурного сервиса и туризма**  
**к.э.н., доцент Иволга А.Г. \_\_\_\_\_**

---

«20» мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.03 Туроперейтинг**

---

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

**43.03.02 Туризм**

---

Код и наименование направления подготовки/специальности

**Туроператорская и турагентская деятельность**

---

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «Б1.В.03 Туроперейтинг» является формирование целостного представления о взаимодействии между туроператорами, турагентами и поставщиками туруслуг в процессе формирования, продвижения, и реализации турпродукта.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК 1 Способен организовывать, рассчитывать и анализировать эффективность деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПК 1.1 Определяет цель, задачи и структуры предприятий туристской индустрии	Знания: законов и иных нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере туризма; основных концепций и организации туристской индустрии; терминологии, принятую в туристской индустрии; методики сбора, обработки и анализа информации; географию стран мира; структуры предприятий туристской индустрии; методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии
		Умения: изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов; определять цель и задачи предприятий туристской индустрии
		Навыки: применения основных законов и иных нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере туризма, концепций и организации туристской индустрии; определения цели, задач и структуры предприятий туристской индустрии; методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии
ПК 2 Способен организовать эффективную работу туристского предприятия туристско-рекреационной сферы и его служб на основе действующего законодательства	ПК 2.2 Обеспечивает работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия, направленность их деятельности на обеспечение формируемых и реализуемых туристских продуктов в соответствии	Знания: законов и иных нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере туризма; основных концепций и организации туристской индустрии; приемов и методов работы с персоналом; методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии методов оценки эффективности системы контроля деятельности служб (отделов) туристских предприятий

	с нормативно-правовыми актами	Умения: применять приемы и методов работы с персоналом; оценивать качество и результативность труда персонала предприятия туристской индустрии, эффективность системы контроля деятельности служб (отделов) туристских предприятий, обеспечивать работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия
		Навыки: работы с персоналом; оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии, применения системы контроля деятельности служб (отделов) туристских предприятий, эффективность обеспечивать работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия с целью формирования, и реализации туристских продуктов в соответствии с нормативно-правовыми актами; создает и использует в работе систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников
ПК 4 Владение теоретико-методологическими основами проектирования в туризме	ПК 4.1 Владеет методами проектирования туристских продуктов и услуг	Знания: методов управления проектами и современного программного обеспечение в сфере туризма Умения: формировать цели разработки туристского продукту и услуг и выявлять приоритеты в проектировании туристской деятельности Навыки: разработки и проектирования туристских продуктов и услуг

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.В.03 Туроперейтинг» в соответствии с учебным планом является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 6 семестре.
- для студентов заочной формы обучения – на 3 курсе.

Для освоения дисциплины «Туроперейтинг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Организация обслуживания в туристской индустрии», «Организация туристской деятельности», «Организация предпринимательской деятельности в туризме».

Освоение дисциплины «Туроперейтинг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Организация и проектирование экскурсионных услуг;
- Туристские формальности;
- Организация продвижения туристских продуктов и т.д.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Туроперейтинг» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 144 часа. (3 з.е.). Распределение по видам работ представлено в таблицах.

#### Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
6	144/3	36	36	-	72	-	зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		16	16	-	64	-	-
Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
6	144/3	-	-	0,12	-	-	-

#### Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	144/3	4	10	-	126	4	зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		2	4	-	52	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
3	144/3	-	-	0,12	-	-	-

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### Очная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Введение в туроперейтинг	24	4	4	-	16	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.2
2	Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	12	4	4	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-2.2 ПК-4.1
3	Проектирование тура и технологии его формирования	12	4	4	-	4	Практико-ориентированная задача	Комплект практико-ориентированная задач	ПК-4.1
4	Анализ рынка услуг в туроперейтинге	28	8	8	-	12	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1 ПК-2.2
5	Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	16	4	4	-	8	Практико-ориентированная задача	Комплект практико-ориентированная задач	ПК-2.2 ПК-4.1

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
6	Туристская документация при ведении туроперейтинга	24	4	4	-	16	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1 ПК-2.2
	<b>Практическая подготовка</b>	64	16	16	-	32			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	-	Зачет	Вопросы и задания к зачету	ПК-1.1 ПК-2.2 ПК-4.1
	<b>Итого</b>	144	36	36	-	72			

### Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Введение в туроперейтинг	24	-	-	-	24	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.2
2	Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	12	-	-	-	12	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-2.2 ПК-4.1

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
3	Проектирование тура и технологии его формирования	12	-	-	-	12	Практико-ориентированная задача	Комплекс практико-ориентированная задач	ПК-4.1
4	Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	16	-	-	-	16	Тестирование	Комплекс типовых тестовых заданий	УК 10.1
5	Анализ рынка услуг в туроперейтинге	28	-	4	-	24	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1 ПК-2.2
6	Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	16	-	-	-	16	Практико-ориентированная задача	Комплекс практико-ориентированная задач	ПК-2.2 ПК-4.1
7	Туристская документация при ведении туроперейтинга	16	-	4	-	12	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1 ПК-2.2

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	-	-	-	-	-	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.2
	<b>Практическая подготовка</b>	52	2	4	-	46			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	4	-	-	-	4	Зачет	Вопросы и задания к зачету	ПК-1.1 ПК-2.2 ПК-4.1
	<b>Итого</b>	144	4	10	-	126			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
1. Введение в туроперейтинг	Понятия и составляющие туроперейтинга. Международный туроперейтинг и факторы его определяющие. Нормативно-правовая база современного туроперейтинга. Туроператор – как субъект туристского рынка. Основы туроператорской деятельности.	2/-/2	-/-/-
2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	Программный продукт – основа современного туроперейтинга. Каталог туроператора как основной носитель информации. Качество предоставления туроператорской услуги и способы его регулирования.	2/-/2	-/-/-
3. Проектирование тура и технологии его формирования	Тур-проектирование и тур-планирование в современном туроперейтинге. Основные инструменты продвижения турпродукта. Стратегия развития туроперейтинга на туристском рынке. (лекция-визуализация)	2/-/2	-/2/-



Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	Квалификационные требования и должностные инструкции менеджера туроперейтинга. Ответственность туроператоров перед третьими лицами. Страхование профессиональной ответственности туроператора. Страхование туристов в туроперейтинге и его роль.	2/-/2	-/-/-
5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге	Сегментация рынка услуг в туроперейтинге: сущность, основные понятия. Конкурентные силы туристского рынка. Роль рекламной деятельности в туроперейтинге. Формирование сбытовой сети	4/2/2	-/-/-
6. Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	Турист как фактор микросреды туроперейтинга. Туристские ресурсы как фактор внешней среды туризма. Основные факторы, оказывающие воздействие на развитие туроперейтинга (лекция-визуализация)	2/-/2	-/-/-
7. Ответственность, обязанности и квалификационные требования менеджера туроперейтинга	Квалификационные требования и должностные инструкции менеджера туроперейтинга. Ответственность туроператоров перед третьими лицами и органами государственной и местной власти. Страхование профессиональной ответственности туроператора. Страхование туристов в туроперейтинге и его роль. (лекция-визуализация)	2/2/2	2/-/2
8. Туристская документация при ведении туроперейтинга	Взаимодействие туроператоров и турагентов при осуществлении туристской деятельности. Организация документооборота в современном туроперейтинге. Документооборот туристской компании с поставщиками туристских услуг	2/-/2	-/-/-
<b>Итого</b>		<b>18/4/16</b>	<b>2/2/2</b>

**5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\***

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка			
		очная форма		заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб
1. Введение в туроперейтинг	<u>Практическое занятие.</u> Понятия и составляющие туроперейтинга. Международный туроперейтинг и факторы его определяющие.	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-

	Нормативно-правовая база современного туроперейтинга. Туроператор – как субъект туристского рынка. Основы туроператорской деятельности.				
2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	<u>Практическое занятие.</u> Программный продукт – основа современного туроперейтинга. Каталог туроператора как основной носитель информации. Качество предоставления туроператорской услуги и способы его регулирования. <i>(дискуссия)</i>	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
3. Проектирование тура и технологии его формирования	<u>Практическое занятие.</u> Тур-проектирование и тур-планирование в современном туроперейтинге. Основные инструменты продвижения турпродукта. Стратегия развития туроперейтинга на туристском рынке.	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	<u>Практическое занятие.</u> Квалификационные требования и должностные инструкции менеджера туроперейтинга. Ответственность туроператоров перед третьими лицами. Страхование профессиональной ответственности туроператора. Страхование туристов в туроперейтинге и его роль.	2/-/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге	<u>Контрольная работа №2.</u> <u>Практическое занятие.</u> Сегментация рынка услуг в туроперейтинге: сущность, основные понятия. Конкурентные силы туристского рынка. Роль рекламной деятельности в туроперейтинге. Формирование сбытовой сети	4/2/2	-/-/-	2/2/-	-/-/-
6. Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	<u>Практическое занятие.</u> Турист как фактор микросреды туроперейтинга. Туристские ресурсы как фактор внешней среды туризма. Основные факторы, оказывающие воздействие на развитие туроперейтинга <i>(практико-ориентированная задача)</i>	2/2/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
7. Ответственность, обязанности и квалификационные требования менеджера туроперейтинга	<u>Практическое занятие.</u> Квалификационные требования и должностные инструкции менеджера туроперейтинга. Ответственность туроператоров перед третьими лицами и органами государственной и местной власти. Страхование профессиональной ответственности туроператора. Страхование туристов в туроперейтинге и его роль.	2/-/2	-/-/-	2/2/2	-/-/-

8. Туристская документация при ведении туроперейтинга	Практическое занятие. Взаимодействие туроператоров и турагентов при осуществлении туристской деятельности. Организация документооборота в современном туроперейтинге. Документооборот туристской компании с поставщиками туристских услуг <u>Контрольная работа №2.</u>	2/2/2	-/-/-	2/-/2	-/-/-
<b>Итого</b>		<b>18/6/16</b>	<b>-/-/-</b>	<b>6/4/4</b>	<b>-/-/-</b>

**5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен**  
Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены.

**5.4. Самостоятельная работа обучающегося**

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованию	12		24	
Подготовка к практико-ориентированным задачам	6		12	
Подготовка к тестированию	6		10	
Подготовка к контрольной работе	12		14	
<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>60</b>	<b>4</b>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Туроперейтинг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Туроперейтинг».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Туроперейтинг».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Туроперейтинг».
4. Методические рекомендации по написанию статьи.
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п. 8 РПД)	Дополнительная (из п. 8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п. 9 РПД)
1.	Введение в туроперейтинг	1,2,4	1,2,7	<a href="http://tourest.ru/publ">http://tourest.ru/publ</a> <a href="http://tourlib.net/books_tourism">http://tourlib.net/books_tourism</a> <a href="http://www.allturportal.ru/">http://www.allturportal.ru/</a>
2.	Программный	1,2,	5,6,11	<a href="http://tourest.ru/publ">http://tourest.ru/publ</a>

	продукт, как основа современного туроперейтинга			<a href="http://tourlib.net/books_tourism">http://tourlib.net/books_tourism</a> <a href="http://www.allturportal.ru/">http://www.allturportal.ru/</a>
3.	Проектирование тура и технологии его формирования	1,2,	5,8,9	<a href="http://evgenysolomin.livejournal.com/">http://evgenysolomin.livejournal.com/</a> <a href="http://www.tour-info.ru/">http://www.tour-info.ru/</a> <a href="http://www.allturportal.ru/">http://www.allturportal.ru/</a>
4.	Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	1,2,3,	2,10	<a href="http://evgenysolomin.livejournal.com/">http://evgenysolomin.livejournal.com/</a> <a href="http://www.tour-info.ru/">http://www.tour-info.ru/</a>
5.	Анализ рынка услуг в туроперейтинге	1,2,	6,7,11	<a href="http://evgenysolomin.livejournal.com/">http://evgenysolomin.livejournal.com/</a> <a href="http://www.tour-info.ru/">http://www.tour-info.ru/</a>
6.	Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	1,2,4	1,2,3,9,11	<a href="http://evgenysolomin.livejournal.com/">http://evgenysolomin.livejournal.com/</a> <a href="http://www.tour-info.ru/">http://www.tour-info.ru/</a> <a href="http://www.allturportal.ru/">http://www.allturportal.ru/</a>
7.	Ответственность, обязанности и квалификационные требования менеджера туроперейтинга	1,2,3,	3,7,10,11	<a href="http://evgenysolomin.livejournal.com/">http://evgenysolomin.livejournal.com/</a> <a href="http://www.tour-info.ru/">http://www.tour-info.ru/</a>
8	Туристская документация при ведении туроперейтинга	1,2,	4,5,8,9,10	<a href="http://tourest.ru/publ">http://tourest.ru/publ</a> <a href="http://tourlib.net/books_tourism">http://tourlib.net/books_tourism</a> <a href="http://www.allturportal.ru/">http://www.allturportal.ru/</a>

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Б1.В.03 Туроперейтинг»**

**7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Очная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 1.1 - Определяет цель, задачи и структуры предприятий туристской индустрии.	Туроперейтинг						+		
	Организация туристской деятельности				+	+			
	Туристское страноведение			+					
	Преддипломная практика								+
	Введение в специальность		+						
	Проектно-технологическая практика						+		



	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
ПК 2.2 – Обеспечивает работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия, направленность их деятельности на обеспечение формируемых и реализуемых туристских продуктов в соответствии с нормативно-правовыми актами	<b>Туроперейтинг</b>			+		
	Проектно-технологическая практика				+	
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
ПК 4.1 – Владеет методами проектирования туристских продуктов и услуг	<b>Туроперейтинг</b>			+		
	Проектная деятельность		+			
	Преддипломная практика					+
	Проектно-технологическая практика				+	
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Туроперейтинг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Туроперейтинг» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций

обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-4	30
2.	Контрольная работа № 2 по темам 5-8	30
<i>Сумма баллов по итогам текущего контроля</i>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

#### Критерии оценки

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам собеседований, выполнению тестовых заданий, а также по качеству выполнения практико-ориентированных заданий по дисциплине:

**1 балл (знания)** – за ответ на собеседовании (**max – 3 баллов** за 3 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*1 балл:*

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;

- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2 балла (умения)** – за выполнение теста (**max – 4 балла** за 2 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

2 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

1 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

**4 балла (умения и навыки)** – за выполнение практико-ориентированной задачи (**max – 8 баллов** за 2 практико-ориентированные задачи).

Баллы за выполнение практико-ориентированных задач складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 4 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 3-2 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**Поощрительный баллы** начисляются за подготовку статьи – **max 15 баллов**.

**Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения**

**Критерии оценки ответа на задание (знания, умения, навыки):**

**30-25 баллов** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**24-20 баллов** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**19-15 баллов** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;



**14-10 балла** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**9-5 баллов** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку доклада (не более 15 баллов).

**Доклад** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### *Критерии оценки*

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на зачете и сумма баллов переводится в оценку.

#### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

По дисциплине «Туроперейтинг» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

Студент не допускается к сдаче зачета, если к началу промежуточной аттестации по результатам текущего контроля он набрал менее 45 баллов. В этом случае студенту предоставляется возможность отработать контрольные точки до начала промежуточной аттестации.

Для студентов **заочной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

#### Критерии оценки

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам собеседований, выполнению тестовых заданий, а также по качеству выполнения практико-ориентированных заданий по дисциплине:

**1 балл (знания)** – за ответ на собеседовании (**max – 5 баллов** за 5 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*1 балл:*

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2,5 балла (умения)** – за выполнение теста (**max – 5 баллов** за 2 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

2,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

1,5 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

**2,5 балла (умения и навыки)** – за выполнение практико-ориентированной задачи (**max – 5 баллов** за 2 практико-ориентированные задачи).

Баллы за выполнение практико-ориентированных задач складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 2,5 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 1,5-2балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 0,5-1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Контрольная работа направлена на проверку результатов обучения по заданным компетенциям и включает два теоретических вопроса (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

### **Критерии оценивания контрольной работы для заочной формы обучения**

#### **Критерии оценки ответа на задание (знания, умения, навыки):**

**30-25 баллов** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**24-20 баллов** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**19-15 баллов** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**14-10 балла** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**9-5 баллов** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

#### **Критерии оценки ответа на практическое задание (уметь, владеть):**

##### ***Задание 1.***

**10 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**7 баллов.** Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

**5 баллов.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

##### ***Задание 2.***

**10 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**7 баллов.** Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

**5 баллов.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку доклада (не более 15 баллов).

**Доклад** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой

проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### *Критерии оценки*

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

#### Критерии оценки посещения лекционных занятий

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам собеседования и качеству выполнения расчетно-графического задания, расчетного задания и кейс задачи по дисциплине.

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным в рабочей программе далее вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на экзамене и сумма баллов переводится в оценку.

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (оценка знаний)	до 2
Теоретический вопрос №2 (оценка знаний)	до 2
Практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков)	до 6
<b>Итого</b>	<b>10</b>

#### **Ответ на теоретический вопрос № 1, 2 (оценка знаний)**

**4 балла** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно

владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**3 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**2 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### **Выполнение практико-ориентированных заданий (оценка умений и навыков)**

**6 баллов.** Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет ошибок, задание выполнено рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4-5 баллов.** Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**3 балла.** Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в употреблении терминов и понятий; задание выполнено не полностью или в общем виде.

**2 балла.** Задание выполнено частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл.** Задание выполнено неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов.** Задание не выполнено.

При сдаче зачета, к заработанным в течение семестра студентом баллам, прибавляются баллы, полученные на зачете, сумма баллов переводится в оценку.

Студент не допускается к сдаче зачета, если к началу промежуточной аттестации по результатам текущего контроля он набрал менее 45 баллов. В этом случае студенту предоставляется возможность отработать контрольные точки до начала промежуточной аттестации.

### **7.3 Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Туроперейтинг»**

#### **Вопросы для собеседования**

**Тема: Введение в туроперейтинг.**

1. Понятие и составляющие туроперейтинга

2. Роль и значение туроперейтинга в современной туристской индустрии
3. Содержание понятия "туроператор". Различия между туроператором и турагентом
4. Международный туроперейтинг и его определяющие факторы
5. Нормативно-правовая база современного туроперейтинга
6. Туроператор как субъект туристского рынка

**Тема: Программный продукт, как основа современного туроперейтинга.**

1. Программный туризм – основа туроперейтинга
2. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта
3. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования
4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие процесс проектирования тура
5. Основные и специфические потребности туристов
6. Исходная дифференциация туристских маршрутов
7. Туристская технологическая документация по проектированию туров

**Тема: Ответственность, обязанности и квалификационные требования менеджера туроперейтинга.**

1. Индивидуальная и коллективная формы осуществления туристической деятельности.
2. Подготовка персонала к реализации турпродукта.
3. Экспериментальная проверка нового турпродукта.
4. Продвижение к продаже туристического продукта.
5. Обслуживание потребителей тура.
6. Обеспечение безопасности и качества туристического продукта.

**Типовая практико-ориентированная задача**

**Задача 1.**

Проанализируйте способы стимулирования агентств и отдельных менеджеров любого туроператора РФ.

**Задача 2.**

Проанализируйте Интернет-сайт любого российского туроператора по следующему плану: - визуальное оформление сайта; - удобство пользования сайтом; - удобство поиска туров; - информативность сайта.

**Типовое тестовое задание**

***Тест 1***

1. Элементы, которые охватывают всю культурное наследие страны, местности, предлагаемых туристам для осмотра -

- a) экономические мотивы;
- b) психологические мотивы;
- c) культурные мотивы;
- d) природные мотивы.

2. Основной (обязательный) комплекс услуг под время путешествия по индивидуальным или групповым планом, который имеет серийный характер, предлагается в широкую продажу – это

- a) туристический пакет;
- b) туристическая услуга.

3. Совокупность свойств, обуславливающая ее способность удовлетворять определенные желания потребителей – это

- a) качество продукции;

- b) качество услуги;
  - c) качество туристского обслуживания.
4. Качество продукции – это
- a) совокупность свойств, обуславливающая ее способность удовлетворять определенные желания потребителей.
  - b) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента;
  - c) комплекс услуг и мероприятий, обладающих свойствами удовлетворять потребности и желания туристов на отдыхе и в путешествиях.
5. Система качества – это
- a) совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов во время их отдыха или путешествия;
  - b) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством в организации.
6. Одной из функций туристического рынка является:
- a) деньги, как инвестиционные средства, компании партнёра;
  - b) деньги, как «двигатель» туристического процесса;
  - c) деньги, как туристический продукт.
7. Лобби туроператоров - это,
- a) возможность туроператоров оказывать давление на прямо или косвенно, зависящих от его функционирования предприятий других сфер экономики, или органы власти курортных регионов;
  - b) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю;
  - c) система организации и управления деятельностью фирмы, направленная на обеспечение максимального сбыта ее продукции, на удовлетворение потребностей посредством обмена.

### *Тест 2*

1. К особенностям рекламы в индустрии туризма не относится:
- a) специфика туристского продукта и специфика рынка туристских услуг;
  - b) реклама потребностей туристской фирмы;
  - c) реклама возможностей туристской фирмы;
  - d) исследование рынка рекламы сервисного предприятия.
2. Комплексный подход к подготовке обслуживания туристов, полностью учитывающий их интересы в соответствии с целью путешествия, возрастом туристов, составом группы, социальной принадлежностью – это:
- a) познавательный туризм;
  - b) событийный туризм;
  - c) программный туризм;
  - d) паломнический туризм.
3. Функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан – это
- a) инкаминг;
  - b) аутгоинг;
  - c) нон-флайтер;
  - d) флайтер.
4. Стратегия дифференциации основывается на поиске индивидуальной ниши или такой позиции туроператора на рынке, которая бы идентифицировала его как производителя уникальных и обладающих конкурентными преимуществами
- a) туристической продукции;
  - b) туристических услуг.

5. Для осуществления прочного захвата определенной рыночной ниши применяются стратегии:

- a) повышения качества;
- b) расширения ассортимента и модифицированности тура;
- c) увеличения цен;
- d) расширения агентских сетей;

6. В процессе обслуживания клиент должен быть освобожден от всяких неприятных моментов:

- a) да;
- b) нет.

7. По мнению зарубежных специалистов, в основе продвижения любой программы обслуживания должны быть заложены следующие принципы:

- a) уважение к клиенту;
- b) массовый подход;
- c) свобода от тенденций;
- d) наглядность объема обслуживания.

### Тест 3

1. Аутгоинговый туроператор – это

- a) туроператор, который специализируется на разработке, продвижении и реализации выездных международных туров, то есть путешествий граждан своей страны за ее пределы;
- b) туроператор, который специализируется на продвижении и реализации въездных туров;
- c) туроператор, который специализируется на разработке и продвижении въездных международных туров, то есть путешествий граждан чужой страны в принимающую.

2. Флайтер – туроператор, являющийся \_\_\_\_\_ фрахтователем воздушных судов, принадлежащих \_\_\_\_\_ авиакомпаниям.

3. Соотнесите определение и характеристику:

- a) Презентативные аутгоинговые туроператоры характеризуются – \_\_\_\_\_
- b) Репрезентативные аутгоинговые туроператоры характеризуются – \_\_\_\_\_

1) характеризуется наличием у туроператора представительства на курорте ;

2) заключается в доверии «наземного обслуживания» своих туристов иностранному партнеру, так называемой meet-компании.

4. За основу анализа перспектив развития туризма ВТО принимает показатели за 6 регионам:

Африка, Америка, Европа, Южная Азия, Юго-Восточная Азия, страны Тихоокеанского региона, \_\_\_\_\_.

5. Групповой туризм – это \_\_\_\_\_

- a) поездки по маршрутам, организованным туристическими фирмами или клубами;
- b) форма организации туристической поездки людей, объединенных возможностью совместного путешествия по конкретному маршруту или с целью получения программного обслуживания; удовлетворение коллективного интереса к объекту посещения;
- c) форма организации туристической деятельности человека по собственному плану, программе, которая состоит и реализуется в индивидуальном обслуживании;
- d) путешествия с использованием активных видов передвижения, организуемых туристами самостоятельно.

6. Удовлетворение потребностей и спроса в туризме представляет собой – \_\_\_\_\_

- a) процесс продажи и потребления товаров;
- b) процесс производства и потребления товаров и услуг;
- c) процесс потребления услуг;
- d) процесс производства, продажи и потребления товаров и услуг;
- e) процесс производства и продажи товаров.

7. На практике под турпродуктом понимают \_\_\_\_\_ основных вида возможного предложения на рынке;



- a) 4;
- b) 3;
- c) 2.

### **Типовые контрольные работы для очной формы обучения**

#### ***Контрольная работа №1 (по темам 1-4).***

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 18 баллов):

1. Понятия и составляющие туроперейтинга. (2 балла)
2. Международный туроперейтинг и факторы его определяющие. (2 балла)
3. Нормативно-правовая база современного туроперейтинга. (2 балла)
4. Туроператор – как субъект туристского рынка. (2 балла)
5. Основы туроператорской деятельности. (2 балла)
6. Дать определение понятию программный продукт (2 балла)
7. Основой обслуживания туристов является? (3балла)
8. Базисной основой для разработки туристских программ являются? (3 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 12 баллов):

Изучая принципы и тактические решения, принимаемые по рекламе, обращаясь к рекламодателям в нашем городе (пресса, реклама на транспорте, вывески и т.д.) и учитывая их характеристику, сделайте анализ существующей рекламной информации туристских фирм

#### ***Контрольная работа № 2 (по темам 5-8).***

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 14 баллов):

1. Что лежит в основе продвижения любой программы обслуживания? (2 балла)
2. Преимущества Интернет-каталогов туроператоров? (2 балла)
3. Целями продвижения туров являются? (2 балла)
4. К избирательным средствам стимулирования потребителей можно отнести? (2 балла)
5. Использование брендов и брендинга в современном туроперейтинге? (2 балла)
6. На что направлено применение бренда? (2 балла)
7. Какие можно выделить стратегии? (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max –6 баллов):

Перечислите не менее шести потребительских свойств туристского продукта

Задание № 2(оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

На основе представлений о критериях понятия «туризм» определите, в каких случаях речь идет о туристах, а в каких — нет. Дайте обоснованный ответ.

1. Житель Москвы провел неделю в своем загородном доме/даче
2. Житель Новосибирска, возвращаясь с работы, попутно посетил художественную выставку
2. Семья Иванова живет в 145 км от Москвы. Иванов каждую неделю ездит в Москву, где работает три дня в неделю и в эти дни проживает в ведомственной гостинице
3. Житель Хабаровска гостит в течение недели у своих друзей в Иркутске
4. Житель Ярославля отправляется на конференцию в Рязань
5. Семья Сидоровых из Пензы отправляется на Олимпийские игры в Пекин

### **Типовые контрольные работы для студентов заочной формы обучения**

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 30 баллов):

1. Понятия и составляющие туроперейтинга. (2 балла)
2. Международный туроперейтинг и факторы его определяющие. (2 балла)
3. Нормативно-правовая база современного туроперейтинга. (2 балла)

4. Туроператор – как субъект туристского рынка. (2 балла)
5. Основы туроператорской деятельности. (2 балла)
6. Дать определение понятию программный продукт (2 балла)
7. Основой обслуживания туристов является? (2 балла)
8. Базисной основой для разработки туристских программ являются? (2 балла)
9. Что лежит в основе продвижения любой программы обслуживания? (2 балла)
10. Преимущества Интернет-каталогов туроператоров? (2 балла)
11. Целями продвижения туров являются? (2 балла)
12. К избирательным средствам стимулирования потребителей можно отнести? (2 балла)
13. Использование брэндов и брэдинга в современном туроперейтинге? (2 балла)
14. На что направлено применение брэнда? (2 балла)
15. Какие можно выделить стратегии? (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

Изучая принципы и тактические решения, принимаемые по рекламе, обращаясь к рекламодателям в нашем городе (пресса, реклама на транспорте, вывески и т.д.) и учитывая их характеристику, сделайте анализ существующей рекламной информации туристских фирм

Задание № 2 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

Перечислите не менее шести потребительских свойств туристского продукта

Задание № 3 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

На основе представлений о критериях понятия «туризм» определите, в каких случаях речь идет о туристах, а в каких — нет. Дайте обоснованный ответ.

1. Житель Москвы провел неделю в своем загородном доме/даче
2. Житель Новосибирска, возвращаясь с работы, попутно посетил художественную выставку
2. Семья Иванова живет в 145 км от Москвы. Иванов каждую неделю ездит в Москву, где работает три дня в неделю и в эти дни проживает в ведомственной гостинице
3. Житель Хабаровска гостит в течение недели у своих друзей в Иркутске
4. Житель Ярославля отправляется на конференцию в Рязань
5. Семья Сидоровых из Пензы отправляется на Олимпийские игры в Пекин

### Вопросы к зачету

1. Туроперейтинг, как вид производственной деятельности туристского предприятия по разработке и реализации туристского продукта.
2. Цели и задачи туроперейтинга.
3. Турист как один из факторов микросреды туроперейтинга.
4. Виды туроперейтинга.
5. Туроператор как субъект туристского рынка.
6. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта.
7. Тур-проектирование и тур-планирование в современном туроперейтинге.
8. Основные инструменты продвижения турпродукта.
9. Стратегия развития туроперейтинга на туристском рынке: виды и сущность.
10. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.
11. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих турагентскую деятельность.
12. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих туроператорскую деятельность.
13. Сегментация рынка услуг в туроперейтинге: сущность, основные понятия.
14. Конкурентные силы туристского рынка. Роль рекламной деятельности в туроперейтинге.
15. Формирование сбытовой сети.
17. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.
18. Туристские ресурсы как фактор внешней среды туризма.

19. Основные факторы, оказывающие воздействие на развитие туроперейтинга.
20. Ответственность туроператоров перед третьими лицами и органами государственной и местной власти.
21. Страхование профессиональной ответственности туроператора. Страхование туристов в туроперейтинге и его роль
22. Страхование профессиональной ответственности и профессиональных рисков туроператора.
23. Взаимодействие туроператоров и турагентов при осуществлении туристской деятельности.
24. Организация документооборота в современном туроперейтинге.
25. Документооборот туристской компании с поставщиками туристских услуг.
26. Профиль работы туристического оператора.
27. Типология туров в зависимости от целей туристов.
28. Нормативно-правовая база туроперейтинга.
29. Классы обслуживания в туроперейтинге.
30. Критерии сегментирования туристского рынка.
31. Конкуренция в туроперейтинге.
32. Схемы работы туристического оператора по реализации и организации туров.
33. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.
34. Идентификация поставщиков туристических услуг.
35. Составление договорного плана тура.
36. Безналичные расчеты в туроперейтинге.
37. Наличные расчеты и кассовые операции в туроперейтинге.
38. Применение туристических кредитов в туроперейтинге.
39. Бартерные схемы расчетов в туроперейтинге.
40. Зачетные схемы расчетов в туроперейтинге.
41. Основы конфликтологии в туроперейтинге.
42. Причины возникновения конфликтных ситуаций в туроперейтинге.
43. Методы предупреждения конфликтов.
44. Необходимость автоматизации туроперейтинга и ее роль.
45. Права и обязанности туроператора при осуществлении системы автоматизированного бронирования.
46. Факторы внешней среды туроперейтинга и их основные черты.
47. Основные виды туроператоров, их классификация и сущность.
48. Способы государственного регулирования туризма.
49. Основные функции туроператоров.
50. Программное обслуживание: понятия и основные принципы.
51. Основные этапы подготовки информации об отелях для туроператорского каталога.
52. Тур-услуга: специфика содержания понятия и сущность.
53. Основные отличия понятий «тур-услуга» и «турпродукт».
54. Понятие «качества» и основные подходы. (продукции, услуги и туристского обслуживания)
55. Основные требования к системе качества туруслуг.
56. Использование брэнда и брэндингов в современном туроперейтинге.
57. Основные типы туроператоров за рубежом и их основная сущность.
58. Сегментация рынка и ее виды и направления.
59. Основные критерии сегментации.
60. Основные типы конкурентов в туроперейтинге.
61. Роль рекламной деятельности в туроперейтинге и ее виды.
62. Основные каналы сбыта турпродуктов в туроперейтинге.
63. Основные формы сбыта турпродуктов в туроперейтинге.
64. Основные причины криминализации туроперейтинга.
65. Особенности страхования выезжающих за рубеж туристов.

66. Формы туристского страхового обслуживания и возможности предоставляемые страховой компанией.
67. Особенности страхования въездного и внутреннего туризма.
68. Основные функции турагенств в информировании и документировании.
69. Виды турагенств от степени зависимости туроператора.
70. Разновидности агентских сетей.
71. Материальные способы стимулирования агентской активности.
72. Основные варианты стратегий создания агентских сетей.
73. Инфо-туры: понятия и сущность.
74. Fam-туры: понятия и сущность.
75. Признаки классификации документации туроператора.

### **Практико-ориентированные задания для зачета**

#### **Задание 1.**

Представьте себя туристом, оформляющим индивидуальный тур. Теперь представьте себя менеджером туристской фирмы, к которому пришел клиент, желающий совершить поездку по программе стандартного тура, но со своей семьей, а не с группой туристов.

Рассмотрите проблему с точки зрения удовлетворения интересов обоих участников туристского рынка (клиента и туристской фирмы).

#### **Задание 2.**

Иногда коммерческие фирмы приобретают туристские путевки для своих сотрудников и оплачивают их со счета фирмы. Как называется такой договор? У кого возникают права и обязанности по такому договору? Дайте обоснованный ответ.

#### **Задание 3.**

Почему в тексте договора московской туристской фирмы «Кругозор», специализирующейся на организации автобусных туров по Европе, имеется пункт о загранпаспорте, согласно которому его срок действия должен заканчиваться не ранее шести месяцев со дня поездки? Дайте обоснованный ответ.

#### **Задание 4.**

Индивидуальный предприниматель планирует открыть туристскую фирму. Имеет ли он право принимать на работу других граждан. Какие договоры гражданско-правового характера он может заключать с физическими лицами? Дайте обоснованный ответ.

#### **Задание 5.**

Клиент, оформляя индивидуальный тур в Таиланд, узнает, что в новом году он первый на данном направлении, и в шутку заявляет, что туристская фирма в связи с этим должна предоставить ему скидку. Но скидки по этому туру не предусмотрены.

Как следует поступить менеджеру в данном случае? Может ли туристская фирма предоставить клиенту скидку? Если да, то за счет каких сумм? Если нет, то почему, ведь имидж фирмы стоит дорого?

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Б1.В.03 Туроперейтинг», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. ЭБС "Лань": Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2018. — 176 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/69148> — Загл. с экрана.
2. ЭБС "Лань": Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2019. — 240 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/69147> — Загл. с экрана.
3. ЭБС "Лань": Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2020. — 160 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/69149> — Загл. с экрана.
4. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм [электронный полный текст] : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова ; СтГАУ. - Ставрополь: АГРУС, 2018. - 2,09 МБ

Дополнительная литература:

1. ЭБС "Лань": Сенин, В.С. Организация международного туризма. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Финансы и статистика, 2014. — 400 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/69213> — Загл. с экрана.
2. ЭБС «Znanium»: Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927481>
3. ЭБС «Znanium»: Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М. : Магистр : ИНФРАМ, 2019. — 368 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/994182>
4. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Подколзина, И. М. Рабочая тетрадь (практикум) для проведения практических занятий по дисциплине "Страхование в туризме" [электронный полный текст]: для студентов направления 100400.62 "Туризм" профиль "Туроператорская и турагентская деятельность" (бакалавр) / И. М. Подколзина ; СтГАУ. - Ставрополь, 2015. - 2,19 МБ.
5. Веткин, В. А. Технология создания турпродукта: пакетные туры : учебное пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. — Москва : Финансы и статистика, 2013. — 240 с. — ISBN 978-5-279-03482-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/53805>
6. Темный, Ю. В. Экономика туризма : учебник / Ю. В. Темный, Л. Р. Темная. — Москва : Финансы и статистика, 2014. — 448 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63605>
7. Кусков, А. С. Основы туризма: учебник для студентов вузов по экономическим специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 400 с. - (Гр. УМО).
8. Сенин, В. С. Туризм : мини-словарь / В. С. Сенин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 64 с. - ISBN 978-5-279-03306-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033065.html>
9. Бгатов, А. П. Туристские формальности: учебник для студентов вузов по направлению "Туризм" / А. П. Бгатов. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2013. - 368 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
10. Туристический бизнес (периодическое издание)
11. Современные проблемы сервиса и туризма (периодическое издание)

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

1. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Туроперейтинг».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Туроперейтинг»

#### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://tourest.ru/publ> - Справочник по туризму
2. <http://evgenysolomin.livejournal.com/> - Живой Журнал
3. [http://tourlib.net/books\\_tourism](http://tourlib.net/books_tourism) – Туристическая библиотека
4. <http://www.allturportal.ru/> - Информационно-туристический портал
5. <http://www.tour-info.ru/> - Новости туризма

#### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При изучении дисциплины «Туроперейтинг» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Введение в туроперейтинг» дает базовые представления о понятиях и составляющих туроперейтинга, а также нормативно-правовой базе современного туроперейтинга. Особое внимание в первой теме нужно уделить международному туроперейтингу и его определяющим факторам.

Основной проблемой в изучении туроперейтинга является отсутствие достаточных знаний о качестве предоставления туроператорской услуги и способы его регулирования. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Программный продукт, как основа современного туроперейтинга». Знания основных инструментов продвижения турпродукта, а также стратегии его развития позволит решить некоторые проблемы в изучении данной дисциплины. Кроме того, необходимо уделить внимание сегментации рынка услуг в туроперейтинге и формированию сбытовой сети. Также необходимо изучить такие темы, как «Проектирование тура и технологии его формирования», «Квалификационные требования менеджера туроперейтинга», «Анализ рынка услуг в туроперейтинге», «Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития», «Ответственность, обязанности и квалификационные требования менеджера туроперейтинга», «Туристская документация при ведении туроперейтинга».

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 36 часов отведено на самостоятельную работу и – 36 часов – на аудиторные занятия, в том числе практическая подготовка составляет 32 часа. На заочной форме обучения 60 часов отведено на самостоятельную работу и 8 часов – на аудиторные занятия, в том числе 48 часов – практическая подготовка.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к экзамену, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к экзамену первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

**11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V0557156 от 12.12.16) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

**11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения**

Google Chrome, архиватор 7-Zip, PDF XChange Viewer, AIMP, Media Player Classic, FreeCommander.

**11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 404, площадь - 69,3 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
4	1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м <sup>2</sup> )	1.Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
5	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м <sup>2</sup> ).	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

		среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
6	<b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № 404, площадь - 69,3 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

### **13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **в) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

#### **д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.



Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и учебного плана по профилю «Туроператорская и турагентская деятельность».

Автор:

к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

Рецензенты:

д.э.н., профессор кафедры туризма и сервиса Фурсов В.А.

к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Сериков С. С.

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» рассмотрена на заседании кафедры туризм и сервис протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Руководитель ОП

к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**«Б1.В.03 Туроперейтинг»**  
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата  
 по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

<b>43.03.02</b>	<b>43.03.02 Туризм</b>
код	Наименование направления подготовки/специальности
	Туроператорская и турагентская деятельность
	Профиль/магистерская программа/специализация
<b>Форма обучения – очная, заочная.</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет: 3 ЗЕТ, 144 час.</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 36 ч., в том числе практическая подготовка - 16 ч, практические занятия – 368 ч., в том числе практическая подготовка - 16ч, самостоятельная работа – 72 ч., в том числе практическая подготовка - 64ч., контроль – 4 ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - 2 ч, практические занятия – 10 ч., в том числе практическая подготовка - 4ч, самостоятельная работа – 126 ч., в том числе практическая подготовка - 52ч., контроль – 4 ч</p>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целью освоения дисциплины Б1.В.03 «Туроперейтинг» является формирование целостного представления о взаимодействии между туроператорами, турагентами и поставщиками туруслуг в процессе формирования, продвижения, и реализации турпродукта.
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Дисциплина Б1.В.03 «Туроперейтинг» в соответствии с учебным планом является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<p><b>Профессиональные компетенции(ПК):</b></p> <p><b>ПК 1 - Способен организовывать, рассчитывать и анализировать эффективность деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения:</b></p> <p>ПК 1.1 - Определяет цель, задачи и структуры предприятий туристской индустрии.</p> <p><b>ПК 2 – Способен организовать эффективную работу туристского предприятия туристско-рекреационной сферы и его служб на основе действующего законодательства:</b></p> <p>ПК 2.2 – Обеспечивает работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия, направленность их деятельности на обеспечение формируемых и реализуемых туристских продуктов в соответствии с нормативно-правовыми актами</p> <p><b>ПК 4 – Владение теоретико-методологическими основами проектирования в туризме:</b></p> <p>ПК 4.1 – Владеет методами проектирования туристских продуктов и услуг</p>
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<p><b>Знания:</b></p> <p>- законов и иных нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере туризма; основных концепций и организации</p>

	<p>туристской индустрии; терминологии, принятой в туристской индустрии; методики сбора, обработки и анализа информации; географию стран мира; структуры предприятий туристской индустрии; методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии (ПК-1.1);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законов и иных нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере туризма; основных концепций и организации туристской индустрии; приемов и методов работы с персоналом; методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии методов оценки эффективности системы контроля деятельности служб (отделов) туристских предприятий (ПК 2.2);</li> <li>- методов управления проектами и современного программного обеспечение в сфере туризма (ПК-4.1).</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов; определять цель и задачи предприятий туристской индустрии (ПК-1.1);</li> <li>- применять приемы и методов работы с персоналом; оценивать качество и результативность труда персонала предприятия туристской индустрии, эффективность системы контроля деятельности служб (отделов) туристских предприятий, обеспечивать работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия (ПК-2.2);</li> <li>- формировать цели разработки туристского продукту и услуг и выявлять приоритеты в проектировании туристской деятельности (ПК-4.1).</li> </ul> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применения основных законов и иных нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере туризма, концепций и организации туристской индустрии; определения цели, задач и структуры предприятий туристской индустрии; методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии (ПК-1.1);</li> <li>- работы с персоналом; оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии, применения системы контроля деятельности служб (отделов) туристских предприятий, эффективность обеспечивать работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия с целью формирования, и реализации туристских продуктов в соответствии с нормативно-правовыми актами; создает и использует в работе систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников (ПК-2.2);</li> <li>- разработки и проектирования туристских продуктов и услуг (ПК-4.1).</li> </ul>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введение в туроперейтинг</li> <li>2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга</li> <li>3. Проектирование тура и технологии его формирования</li> <li>4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга</li> <li>5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге</li> <li>6. Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития</li> <li>7. Ответственность, обязанности и квалификационные требования менеджера туроперейтинга</li> </ol>

	8. Туристская документация при ведении туроперейтинга
<b>Форма контроля</b>	Очная форма обучения: семестр 6 – зачет Заочная форма обучения: курс 3 – зачет
<b>Автор(ы):</b>	Варивода В.С., к.э.н., доцент
	