

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03 Туроперейтинг

43.03.02 Туризм

Организация и управление туристкой деятельностью

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «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 и наименование индикатора достижения компетенции	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	знает цели, задачи и различные организационно-правовые и управленческие структуры предприятий туристской индустрии умеет определять цель и задачи предприятий туристской индустрии владеет навыками осуществляет деятельность структурных подразделений предприятия туристской индустрии в соответствии с поставленной целью и определенными задачами
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 с нормативно-правовыми актами	знает законы и иных нормативно правовые акте Российской Федерации в сфере туризма; особенности взаимодействия структурных подразделений туристского предприятия умеет определяет направленность деятельности структурных подразделений туристского предприятия для обеспечения формируемых и реализуемых туристских продуктов в соответствии с нормативно-правовыми актами владеет навыками обеспечивает эффективную работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Туроперейтинг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Туроперейтинг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Туристское страноведение

Организация туристской деятельности

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

Преддипломная практика

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Бухгалтерский управленческий учет в туризме

Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме

Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме

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 и ее распределение по видам работ представлены ниже.

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	108/3	18	36		54		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6				
практической подготовки		18	36		54		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
6	108/3			0.12			

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Туроперейтинг									
1.1.	1. Введение в туроперейтинг	6	8	4	4		8	Устный опрос	ПК-1.1	
1.2.	2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	6	6	2	4		6	Собеседование	ПК-1.1, ПК-2.2	
1.3.	3. Технологии формирования и продвижения турпродукта	6	6	2	4		6	КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи ПК-2.2	

1.4.	4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	6	6	2	4		6		Собеседование	ПК-1.1
1.5.	5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге	6	8	2	6		8		Собеседование	ПК-2.2
1.6.	6. Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	6	6	2	4		6	КТ 2	Собеседование	ПК-1.1
1.7.	7. Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга	6	8	2	6		8		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1
1.8.	8. Туристская документация при ведении туроперейтинга	6	6	2	4		6	КТ 3	Собеседование	ПК-2.2
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		108	18	36		54			
	Итого		108	18	36		54			

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
1. Введение в туроперейтинг	1. Введение в туроперейтинг	4/4
2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	2/-
3. Технологии формирования и продвижения турпродукта	Технологии формирования и продвижения турпродукта	2/-
4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	2/-
5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге	Анализ рынка услуг в туроперейтинге	2/-
6. Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	6. Факторы и особенности развития туроперейтинга	2/-
7. Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга	Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга	2/-
8. Туристская документация при ведении туроперейтинга	Туристская документация при ведении туроперейтинга	2/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) 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	
		вид	часы
1. Введение в туроперейтинг	1. Введение в туроперейтинг	Пр	4/4/4
2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	Пр	4/2/4
3. Технологии формирования и продвижения турпродукта	Технологии формирования и продвижения турпродукта	Пр	4/-/4
4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	Пр	4/-/4
5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге	Анализ рынка услуг в туроперейтинге	Пр	6/-/6
6. Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития	Факторы и особенности развития туроперейтинга	Пр	4/-/4
7. Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга	Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга	Пр	6/-/6
8. Туристская документация при ведении туроперейтинга	Туристская документация при ведении туроперейтинга	Пр	4/-/4
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
1. Введение в туроперейтинг	8
Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	6
Технологии формирования и продвижения турпродукта	6
Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	6
Анализ рынка услуг в туроперейтинге	8
Факторы и особенности развития туроперейтинга	6
Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга	8
Туристская документация при ведении туроперейтинга	6

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 для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Туроперейтинг».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	1. Введение в туроперейтинг. 1. Введение в туроперейтинг	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
2	2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга. 2. Программный продукт, как основа современного туроперейтинга	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
3	3. Технологии формирования и продвижения турпродукта. 3. Технологии формирования и продвижения турпродукта	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
4	4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга. 4. Квалификационные требования менеджера туроперейтинга	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
5	5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге. 5. Анализ рынка услуг в туроперейтинге	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
6	6. Факторы развития туроперейтинга и особенности его развития. 6. Факторы и особенности развития туроперейтинга	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
7	7. Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга. 7. Ответственность, обязанности менеджера туроперейтинга	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
8	8. Туристская документация при ведении туроперейтинга. 8. Туристская документация при ведении туроперейтинга	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной ат-

тестации обучающихся по дисциплине «Туроперейтинг»

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

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 Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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
6 семестр			
КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи		10
КТ 2	Собеседование		10
КТ 3	Собеседование		10
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
6 семестр			
КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	10	за выполнение практико-ориентированной задачи (max – 20 баллов за 2 практико-

			<p>ориентированные задачи).</p> <p>Баллы за выполнение практико-ориентированных задач складываются следующим образом:</p> <p>Оценка «отлично» - 10 балла:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Оценка «хорошо» - 5 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Оценка «удовлетворительно» - 3 балла:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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
--	--	--	---

			<p>невыполнение предложенных заданий.</p>
КТ 2	Собеседование	10	<p>10 баллов (знания) – за ответ на собеседовании (max – 10 баллов за собеседование).</p> <p>Баллы за собеседования складываются следующим образом:</p> <p>10 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические не-точности, 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. <p>5 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - усвоение основного материала на низком уровне; - при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета; <ul style="list-style-type: none"> - неясность и примитивность изложения материала; - неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

КТ 3	Собеседование	10	<p>10 баллов (знания) – за ответ на собеседовании (max – 10 баллов за собеседование).</p> <p>Баллы за собеседования складываются следующим образом:</p> <p>10 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические не-точности, 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. <p>5 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
------	---------------	----	--

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

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

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

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) 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 без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов 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.

4 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.

3 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.

2 балла 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.

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.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

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

Вопросы к зачету по дисциплине "Туроперейтинг"

1. Понятие и составляющие туроперейтинга. Международный туроперейтинг, и факторы его определяющие.
2. Нормативно-правовая база современного туроперейтинга.
3. Туроператор как субъект туристского рынка.
4. Программный туризм – основа туроперейтинга.
5. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта.

6. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования.
7. Тур-проектирование и тур-планирование в современном туроперейтинге.
8. Основные инструменты продвижения тур-продукта.
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 «тур-продукт».
54. Понятие «качества» и основные подходы. (продукции, услуги и туристского

обслуживания)

55. Основные требования к системе качества туруслуг.
56. Использование бренда и брендингов 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 турагентств в информировании и документировании.
69. Виды турагентств 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.

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 -

- а) экономические мотивы;
- б) психологические мотивы;
- с) культурные мотивы;
- д) природные мотивы.

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

- а) туристический пакет;
- б) туристическая услуга.

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

- а) качество продукции;
- б) качество услуги;
- с) качество туристского обслуживания.

4. Качество продукции – это

а) совокупность свойств, обуславливающая ее способность удовлетворять определенные желания потребителей.

б) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента;

с) комплекс услуг и мероприятий, обладающих свойствами удовлетворять потребности и желания туристов на отдыхе и в путешествиях.

5. Система качества – это

а) совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов во время их отдыха или путешествия;

б) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством в организации.

6. Одной из функций туристического рынка является:

- а) деньги, как инвестиционные средства, компании партнера;
- б) деньги, как «двигатель» туристического процесса;
- с) деньги, как туристический продукт.

7. Лобби туроператоров - это,

а) возможность туроператоров оказывать давление на прямо или косвенно, зависящих от его функционирования предприятий других сфер экономики, или органы власти курортных регионов;

б) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю;

с) система организации и управления деятельностью фирмы, направленная на обеспечение максимального сбыта ее продукции, на удовлетворение потребностей посредством обмена.

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

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

основная

Л1.1 Ильина Е. Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студентов вузов туристского профиля. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 160 с.

дополнительная

Л2.2 Бородин В. В. Анализ социально-экономической эффективности туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2012. - 230 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=391779>

Л2.1 Клейман А. А., Евреинов О. Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития [Электронный ресурс]: моногр.. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 386 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=515226>

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

Л3.1 Гомилевская Г. А., Квасов А. С. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2019. - 190 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=995619>

Л3.2 Тамочкина О. А. Туризм: раскрывая творческий потенциал [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие для СПО. - Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет, 2018. - 76 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1007914>

Л3.3 Трусова Н. М. Страхование в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Кемерово: ФГБОУ ВО "Кемеровский государственный институт культуры", 2015. - 172 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1041781>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Киреева, Ю. А. Туроперейтинг событийных туров / Ю. А. Киреева // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. – 2019. – Т. 15, № 1. – С. 61-67. – EDN UIJEIQ.	https://mgusit.mossport.ru/upload/medi alibrary/a33/Сборник%20(взрослой)% 20конференции%20от%2026% 20ноября%202020%20г.pdf
2	Максименко, А. Г. Концепция безопасности в туроперейтинге / А. Г. Максименко. – Краснодар : Кубанский государственный университет, 2020. – 124 с. – EDN MPPJKF.	https://expo-books.ru/category/book?id=20991
3	Айвазова, Д. К. Концепция маркетинга в туроперейтинге / Д. К. Айвазова // Международный научный студенческий журнал. – 2016. – № 3. – С. 23-26. – EDN VACLFT.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44068506
4	Кривцов, И. В. Туроперейтинг в аграрном (сельском) туризме - проблемы, пути их решения, перспективы развития / И. В. Кривцов // Стратегическое развитие АПК и сельских территорий РФ в современных международных условиях : материалы Международной научно-практической конференции, посвящённой 70-летию Победы в Великой Отечественной Войне 1941-1945 гг., Волгоград, 03–05 февраля 2015 года. Том 5. – Волгоград: Волгоградский государственный аграрный университет, 2015. – С. 151-157. – EDN VRTSKJ.	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25762387

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

По дисциплине «Туроперейтинг» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию. 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».

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету с оценкой, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету с оценкой 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

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: 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	Номер аудитор ии	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	------------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
		404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

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 промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации 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);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

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

- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516).

Автор (ы)

_____ доц. , кэн Варивода Валентина Сергеевна

Рецензенты

_____ доц. , кэн Елфимова Юлия Михайловна

_____ доц. , кэн Сериков Святослав Сергееич

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 28 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 8 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Руководитель ОП _____