

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор



Иванов А.Г.

подпись

«29» мая 2015 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.05 ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Направление подготовки 43.03.02 – Туризм

Профиль: Технология и организация гостиничных услуг

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – заочная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» составлена в соответствии с федеральным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 г. № 1463.

Программу составила:

Максименко А.Г. канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента

—  —

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «08» мая 2015 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.

—  —

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента

протокол № 11 от «08» мая 2015 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

—  —

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии

Географического факультета

протокол № 05 – 15 от «13» мая 2015 г.

Председатель УМК Погорелов А.В.

—  —

Рецензенты:

1. Тюрин В.Н. – доктор геогр. наук, профессор, профессор кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

2. Камбарова Е.А. – канд. геогр. наук, доцент, доцент кафедры инженерных дисциплин и управления Новороссийского политехнического института (филиал) ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет»

## СОДЕРЖАНИЕ

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Цели и задачи изучения дисциплины.....   | 4  |
| 1.1   | Цель освоения дисциплины.....  | 4  |
| 1.2   | Задачи дисциплины.....   | 4  |
| 1.3   | Место дисциплины в структуре образовательной программы.....  | 4  |
| 1.4   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4  |
| 2     | Структура и содержание дисциплины.....   | 6  |
| 2.1   | Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....  | 6  |
| 2.2   | Структура дисциплины.....  | 6  |
| 2.3   | Содержание разделов дисциплины.....  | 7  |
| 2.3.1 | Занятия лекционного типа.....  | 7  |
| 2.3.2 | Занятия семинарского типа.....   | 7  |
| 2.3.3 | Лабораторные занятия.....  | 7  |
| 2.3.4 | Примерная тематика курсовых работ.....   | 7  |
| 2.4   | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....                                      | 8  |
| 3     | Образовательные технологии.....  | 9  |
| 4     | Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....  | 10 |
| 4.1   | Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....  | 10 |
| 4.2   | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....  | 11 |
| 5     | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....   | 13 |
| 5.1   | Основная литература.....   | 13 |
| 5.2   | Дополнительная литература.....   | 14 |
| 5.3   | Периодические издания.....   | 14 |
| 5.4   | Правовые документы.....  | 14 |
| 6     | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....                           | 14 |
| 7     | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....  | 15 |
| 8     | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....                          | 22 |
| 8.1   | Перечень необходимого программного обеспечения.....  | 22 |
| 8.2   | Перечень необходимых информационных справочных систем.....   | 22 |
| 9     | Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....                                 | 23 |

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины.**

По мере расширения международных туристских связей возрастает практическая роль знания правил въезда, выезда, пребывания в стране иностранных граждан. Туроперейтинг как изучаемая дисциплина направлена на усвоение правовых основ функционирования международного туризма, что в гостиничном деле является одной из компетенций, формирующих представление о гостинице, стране, отражающих уровень обслуживания. Наряду с географическими дисциплинами формирует пространственный образ мышления, позволяет работать и стажироваться за рубежом.

1.1 Цель дисциплины – создание условий, обеспечивающих комплексный подход при подготовке квалифицированного специалиста сферы туризма, включающий как получение студентами теоретических знаний о функционировании предприятий сферы туризма, так и усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям деятельности туристской фирмы. Данный подход должен способствовать как успешному трудоустройству выпускаемых специалистов, так и их ускоренной адаптации на новом рабочем месте.

Основная цель дисциплины – рассмотреть вопросы организации работы туроператора с турагентом, туроператора с предприятием, оказывающим туристские услуги, а также организации работы туристской фирмы с клиентом.

При этом необходимо твердо помнить, что согласно Федеральному закону РФ «Об основах туристской деятельности», туроператорская и турагентская деятельность являются туристской деятельностью, направленной на решение первостепенных задач, связанных с созданием, продвижением и реализацией туристского продукта, туристских услуг, работ и товаров.

1.2 Задачи дисциплины: ожидаемый эффект обучения состоит в том, что студенты смогут:

- рассмотреть вопросы регулирования туристской деятельности в Российской Федерации;
- изучить нормативно–правовую базу функционирования туристской фирмы;
- выявить основы менеджмента туристской фирмы и ее позиционирования на рынке;
- освоить принципиальную модель организации работы туроператора с турагентом;
- освоить принципиальную модель организации работы туроператора и турагента с туристскими предприятиями, реализующими туристскую услугу;
- освоить принципиальную модель организации работы туристской фирмы с клиентом.

### Учебная задача дисциплины.

Обучить студентов ориентироваться в правилах и закономерностях организации международных и внутренних поездок, направить их навыки в область освоения базовых основ формирования туристского продукта.

## **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Туроперейтинг» относится к вариативной части основной образовательной программы. Знания, полученные в результате ее изучения будут использоваться в итоговой аттестации, они являются основой для изучения вариативных профессиональных дисциплин.

## **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Туроперейтинг».**

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **обще профессиональными компетенциями:**

- способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

**проектная деятельность:**

- владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);
- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3).

По итогам курса студенты:

- знают содержание и сущность правового законодательства в области туристского регулирования, а также паспортные, визовые, медицинские, таможенные формальности России и стран мира;
- владеют правилами оформления въехавших в Россию иностранцев, а также навыками общения с иностранными гостями в аспекте установления формальностей проживания в отеле и пребывания в стране;
- составляют руководство (памятки) по пребыванию в стране; определять функции и полномочия сотрудника гостиницы по оформлению временной регистрации иностранных граждан умеют.

Изучение дисциплины «Туроперейтинг» направлено на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части)  | <b>В результате изучения данной дисциплины обучающиеся должны:</b>   |   |   |
|--------------------|--|--|---|---|
|                    |  | знать  | уметь   | владеть   |
| ОПК-2              | <u>Общепрофессиональные:</u><br>способность к разработке туристского продукта  | – Знает содержание и сущность правового законодательства в области туристского регулирования;                | – Умеет определять профиль туристской деятельности, осуществляемой организацией;<br>– Умеет формировать туристский продукт;<br>– Умеет работать с клиентом по подбору тура  | – Имеет навык составления технологических карт туристского продукта<br>– Знает порядок оформления документации клиента для осуществления компенсации за неполученные услуги |
| ПК-1<br><br>ПК-3   | <u>Профессиональные:</u><br>- владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме;<br>- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии | – Знает методику и технологию организации работы турагента с турагентом;<br>– Знает основные виды договоров; | – Умеет составлять план переговоров с деловыми партнерами;<br>– Умеет оформлять договора с контрагентами – исполнителями туристских услуг, работ и товаров;<br>– Умеет составлять документы при завершении туристского маршрута;<br>– Умеет организовать продвижение туристского продукта | – Умеет организовать предоставление дополнительных услуг турфирмой клиенту;<br>– Имеет навык составлять отчетные документы турфирмы   |

## 2 Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

| Вид учебной работы  |                                  | Всего, часов | Курс, часов |
|---|----------------------------------|--------------|-------------|
|   |                                  |              | 4           |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                        |                                  | <b>10,3</b>  | <b>10,3</b> |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>                            |                                  | <b>10</b>    | <b>10</b>   |
| Занятия лекционного типа                                      |                                  | 4            | 4           |
| Занятия семинарского типа<br>(семинары, практические занятия) |                                  | 6            | 6           |
| <b>Иная контактная работа:</b>                                |                                  | <b>0,3</b>   | <b>0,3</b>  |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                         |                                  |              |             |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                                |                                  | 0,3          | 0,3         |
| <b>Самостоятельная работа (СРС), в том числе:</b>             |                                  | <b>89</b>    | <b>89</b>   |
| Проработка учебного (теоретического) материала                |                                  | 30           | 30          |
| Выполнение индивидуальных заданий<br>(подготовка презентаций) |                                  | 30           | 30          |
| Подготовка к текущему контролю                                |                                  | 29           | 29          |
| <b>Контроль:</b>  |                                  | <b>8,7</b>   | <b>8,7</b>  |
| Подготовка к зачету   |                                  | -            | -           |
| <b>Общая<br/>трудоёмкость</b>                                 | <b>час.</b>                      | <b>108</b>   | <b>108</b>  |
|   | <b>в т. ч. контактная работа</b> | <b>10,3</b>  | <b>10,3</b> |
|   | <b>зач. ед</b>                   | <b>3</b>     | <b>3</b>    |

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе, заочная форма.

| № раз-дела | Наименование разделов   | Количество часов |                   |    |    |                             |
|------------|---|------------------|-------------------|----|----|-----------------------------|
|            |   | Всего            | Аудиторная работа |    |    | Внеаудиторная работа<br>СРС |
|            |   |                  | Л                 | ПЗ | ЛР |                             |
| 1          | 2   | 3                | 4                 | 5  | 6  | 7                           |
| 1          | Понятие туристской деятельности. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации | 12               | -                 | 2  | -  | 10                          |
| 2          | Организационно–правовые основы деятельности туристского предприятия                           | 12               | 2                 | -  | -  | 10                          |
| 3          | Позиционирование туристской фирмы на рынке  | 10               | -                 | -  | -  | 10                          |
| 4          | Технология предреализационных процессов в сфере туризма                                       | 12               | -                 | 2  | -  | 10                          |
| 5          | Технологии разработки и реализации туристского продукта                                       | 10               | -                 | -  | -  | 10                          |
| 6          | Стратегия продвижения туристского продукта на рынок   | 10               | -                 | -  | -  | 10                          |
| 7          | Организация работы туроператора с турагентом.   | 12               | 2                 | -  | -  | 10                          |
| 8          | Организация работы турфирмы с клиентом  | 12               | -                 | 2  | -  | 10                          |
| 9          | Туристские формальности. Дополнительные услуги туристской фирмы                               | 10               | -                 | -  | -  | 0                           |
|            | Итого по дисциплине:  |                  | 4                 | 6  | -  | 89                          |

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

| № раздела | Наименование раздела  | Содержание раздела  | Форма текущего контроля |
|-----------|---|---|-------------------------|
| 1         | 2   | 3   | 4                       |
| 2)        | Организационно–правовые основы деятельности туристского предприятия | Тема 5. Туроператорская и турагентская деятельность.<br>Тема 6. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия.<br>Тема 7. Условия осуществления туроператорской деятельности.<br>Тема 8. Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности. | У, Р                    |
| 7)        | Организация работы туроператора с турагентом.                       | Тема 15. Формы взаимоотношений туристских фирм–туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. Формирование сети турагентств.  | У, Р, И                 |

У – устный опрос, Р – реферат, И – Интерактивные занятия

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

| № раздела | Наименование раздела  | Содержание раздела  | Форма текущего контроля |
|-----------|---|---|-------------------------|
| 1         | 2   | 3   | 4                       |
| 1)        | Понятие туристской деятельности. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации | Тема 1. Понятийный аппарат и классификация видов туризма.<br>Тема 2. Международное регулирование туристской деятельности.<br>Тема 3. Нормативно–правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Федеральный закон «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ».<br>Тема 4. Права и обязанности туристских фирм и туристов.   | Р, ПЗ                   |
| 4)        | Технология предреализационных процессов в сфере туризма                                       | Тема 11. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами. Критерии выбора делового партнера. Организация переговоров с партнером. Деловое общение с партнером, его формы.   | Р, ПЗ                   |
| 8)        | Организация работы турфирмы с клиентом  | Тема 16. Профессионально–квалификационная характеристика работников туристского бизнеса. Стратегия обслуживания туристов. Формы и стили обслуживания клиентов. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.<br>Тема 17. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок рассмотрения претензий.<br>Тема 18. Компенсация за непредоставленные или не в полной мере предоставленные услуги и возмещение убытков туристам. | Р, ПЗ                   |

Р – реферат, ПЗ – практическое задание

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов).

Не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Туроперейтинг»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| №  | Наименование раздела   | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы   |
|----|--|---|
| 1  | 2  | 3   |
| 1. | Понятие туристской деятельности. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. | Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М., 2014.<br>Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М., 2010.<br>Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг. М., 2014.   |
| 2. | Организационно–правовые основы деятельности туристского предприятия.                           | Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме. М., 2012.<br>Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М., 2010.<br>Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг. М., 2014.   |
| 3. | Позиционирование туристской фирмы на рынке.  |   |
| 4. | Технология предреализационных процессов в сфере туризма  |   |
| 5. | Технологии разработки и реализации туристского продукта.                                       |   |
| 6. | Стратегия продвижения туристского продукта на рынок.   |   |
| 7. | Организация работы туроператора с турагентом.  |   |
| 8. | Организация работы турфирмы с клиентом.  | Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта. М., 2014.<br>Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М., 2010.<br>Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг. М., 2014.<br>Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве. М., 2010. |
| 9. | Туристские формальности. Дополнительные услуги туристской фирмы.                               | Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М., 2010.<br>Хайретдинова О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие. Уфа, 2015.  |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

| курс          | Вид занятия<br>(Л, ПЗ) | Используемые интерактивные образовательные технологии   | Количество часов |
|---------------|------------------------|---|------------------|
| 4             | Л                      | Лекция-дискуссия:<br>1. Формы взаимоотношений туристских фирм–туроператоров с турагентами.<br>Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами.<br>Формирование сети турагенств | 2                |
| <i>Итого:</i> |                        |   | 2                |

Интерактивные методы обучения – предоставление возможности взаимодействовать или находиться в режиме беседы, диалога с преподавателем, аудиторией, компьютером.

Лекция-дискуссия - преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых. Эффект достигается только при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею. Так же можно предложить слушателям проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Положительным в дискуссии является, то, что обучаемые согласятся с точкой зрения преподавателя с большой охотой, скорее в ходе дискуссии, нежели во время беседы, когда преподаватель лишь указывает на необходимость принять его позицию по обсуждаемому вопросу. Данный метод позволяет преподавателю видеть, насколько эффективно слушатели используют полученные знания в ходе дискуссии.

Семинар – организованная защита практических заданий, проектов технологических карт туристских маршрутов – предоставляет возможность применения профессиональных знаний обучающегося, выяснения и устранения допущенных ошибок, апробации первичного опыта по изучаемой дисциплине.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты, в том числе демонстрация практических заданий в форме презентаций.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

###### *Пример контроля на занятиях лекционного типа*

**Раздел 2.** Организационно–правовые основы деятельности туристского предприятия

Тема 5. Туроператорская и турагентская деятельность.

Тема 6. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия.

Тема 7. Условия осуществления туроператорской деятельности.

Тема 8. Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности.

##### **Вопросы для устного опроса:**

###### **Задание 1. Выбор тура и туристской фирмы**

1) Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.

– какие услуги входят в пакет туристских услуг?

– обоснуйте преимущества тура с точки зрения экономической и социальной целесообразности.

2) Фирма–турагент отказывается предоставить информацию, включая название, о компании–туроператоре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?

##### **Темы рефератов:**

2. Критерии оценки эффективной деятельности турфирмы.

3. Стратегическое планирование как основа эффективной деятельности турфирмы.

4. Организация эффективной работы туристской фирмы с партнерами.

###### *Пример контроля на занятиях семинарского типа*

**Раздел 7.** Организация работы туроператора с турагентом.

Тема 15. Формы взаимоотношений туристских фирм–туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. Формирование сети турагенств.

##### **Темы рефератов:**

5. Инсентив–программы как средство повышения эффективности въездных и внутренних туров.

6. Эффективная реклама и продвижение туристской фирмы и турпродукта.

##### **Практическое занятие:**

###### **Задание 5. Технологии организации туристского продукта**

1) Перечень основных поставщиков туристских услуг. Модель сотрудничества туроператоров и поставщиков услуг.

2) Взаимоотношения туристского оператора и экскурсионных компаний.

3) Особенности работы экскурсионного оператора.

4) Агентский договор (соглашение): структура и функции. Отчет турагента: функции документа, периодичность.

5) Генеральная доверенность менеджера туристской организации, её функции.

6) Лист бронирования туристских услуг.

7) Должностная инструкция руководителя туристской группы.

8) Отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута.

9) Особенности организации детского туристского маршрута.

## 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

### *Вопросы для подготовки к экзамену*

1. Нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность в России.
2. Цели продвижения туристского продукта.
3. Основные факторы, учитываемые при разработке программы продвижения туристского продукта.
4. Типология туристских предприятий.
5. Основные принципы работы туристской фирмы с транспортными компаниями.
6. Основные документы туристской фирмы.
7. Порядок регистрации туристского предприятия.
8. Основные этапы создания туристского продукта.
9. Этапы разработки комплексной программы продвижения туристического продукта.
10. Основные виды туристских путешествий.
11. Основы корпоративной культуры туристской фирмы.
12. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристического продукта.
13. Принципы построения и организационная структура туристской фирмы.
14. Организация работы турфирмы с клиентом.
15. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования.
16. Работа туроператора с турагентом. Основные виды договоров.
17. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами.
18. Порядок предоставления клиенту информации о туристическом продукте.
19. Порядок проверки и приема документов туриста.
20. Договор с туристом, его основные положения, порядок подписания.
21. Порядок рассмотрения претензий туристов.
22. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий.
23. Дополнительные услуги туристской фирмы.
24. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз.
25. Особенности работы туристской фирмы на рынке внутреннего туризма.
26. Особенности работы туристской фирмы на рынке въездного туризма.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Географический факультет  
Кафедра международного туризма и менеджмента  
Направление подготовки 43.03.02 – Туризм

Дисциплина «Туроперейтинг»

#### **Билет №1.**

1. Порядок проверки приема документов туриста.
2. Основные этапы создания туристского продукта.

Зав. кафедрой международного туризма  
и менеджмента, доктор геогр. наук, профессор

М.Ю. Беликов

### **Методические рекомендации для подготовки к экзамену.**

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

### **Критерии оценки экзамена**

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течение 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления.
- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неубажительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит

- глубокое знание материала курса;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание литературы по курсу.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

- демонстрирует знания материала по программе;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

- содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

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

### **5.1 Основная литература:**

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М., 2014.
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта. М., 2014.
3. Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме. М., 2012.
4. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М., 2010.
5. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг. М., 2014.
6. Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве. М., 2010.
7. Хайретдинова О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие. Уфа, 2015

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань»* и *«Юрайт»*.

#### **Учебники из ЭБС «Лань»:**

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <https://e.lanbook.com/book/69147>
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта. М., 2014. . [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <https://e.lanbook.com/book/69148>
3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <https://e.lanbook.com/book/69149>

#### **Учебники из ЭБС «Юрайт»:**

Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование в сфере туризма: учебн. пособие – М.: Юрайт, 2017. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239>.

## **5.2 Дополнительная литература:**

1. Бгатов А.П. Туристские формальности. М., 2004.
2. Дурович А.П. Менеджер турагентства. Минск, 2010.
3. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма: Учебник. М., 2003.
4. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг. М., Ростов н/Д., 2004.
5. Ушаков А.С. Технологии выездного туризма: учебное пособие. Ростов н/Д., 2010.
6. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма. М., 2007.
7. Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М., 2005.

## **5.3 Периодические издания:**

- Российская туристская газета
- Журнал Туризм: проблемы, практика, перспективы.
- National Geographic;
- «Турбизнес»;
- «Вестник РАТА» – электронный журнал.

## **5.4 Правовые документы:**

Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. №2300–1 (ред. от 03.07.2016 г.).

Федеральный закон РФ №132–ФЗ (ред. 28.12.2016 г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Федеральный закон РФ №114–ФЗ (ред. 01.01.2017 г.) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

ГОСТ 32612–2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

ГОСТ 32612–2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

ГОСТ Р 55318–2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов».

ГОСТ Р 54600–2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».

ГОСТ Р 56197–2014 «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования».

Федеральный закон РФ №311–ФЗ (ред. 23.06.2016 г.) «О таможенном регулировании в Российской Федерации».

Указ Президента РФ от 21.12.1996 №1752 (ред. 22.10.2009) «Об основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации».

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

- Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
- Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
- Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
- Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
- Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.
- Сайт министерства курортов и туризма Краснодарского края [www.kurortkuban.ru/](http://www.kurortkuban.ru/)
- Сайт публикаций и научных изданий по туризму <http://turlib.ru>.

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Для освоения учебной дисциплины «Туроперейтинг» в процессе обучения, проведения лекций, семинарских работ, выполнения реферативных работ, используются традиционные образовательные технологии.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

### Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

- Усвоение текущего учебного материала;
- Конспектирование первоисточников;
- Работа с конспектами лекций;
- Самостоятельное изучение материала;
- Изучение специальной литературы;
- Написание реферативных работ по заданным темам;
- Подготовка к экзамену.

### Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

| №  | Наименование раздела   | Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы  | Форма контроля |
|----|--|--|----------------|
| 1  | 2  | 3  | 4              |
| 1. | Понятие туристской деятельности.<br>Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации | 1. Понятийный аппарат и классификация видов туризма.<br>2. Международное регулирование туристской деятельности.<br>3. Нормативно–правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Федеральный закон «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ».<br>4. Права и обязанности туристских фирм и туристов.<br><b>Практическое задание №1. Выбор тура и туристской фирмы</b><br>1) Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.<br>– какие услуги входят в пакет туристских услуг?<br>– обоснуйте преимущества тура с точки зрения экономической и социальной целесообразности.<br>2) Фирма–турагент отказывается предоставить информацию, включая название, о компании–туроператоре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это? | Р, ПЗ          |
| 2. | Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия                              | 1. Туроператорская и турагентская деятельность.<br>2. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия.<br>3. Условия осуществления туроператорской деятельности.<br>4. Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности.<br><b>Задача 1.</b><br>1) Какие документы необходимы для покупки зарубежного тура?<br>2) Какие документы должен получить турист на руки при покупке тура?<br>3) Что такое туристский ваучер? В каких случаях он оформляется?<br>4) Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?  | Р, ПЗ          |
| 3. | Позиционирование туристской фирмы на рынке   | 1. Функции и методы управления туристским предприятием.<br>2. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм.<br>3. Специфика работы турфирмы–туроператора.<br>4. Особенности работы туристской фирмы – турагента.   | Р, ПЗ          |

|    |   |  |       |
|----|---|--|-------|
|    |   | <p><b>Практическое задание №1. Особенности работы туроператорской компании – развитие сети турагентств.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание сети турагентов в различных регионах России.</li> <li>2. Эффективность работы турагентской сети под единым брендом туроператора.</li> <li>3. Создание и поддержание имиджа регионального туристского оператора.</li> <li>4. Концепция развития регионального туризма и позиционирование регионального туроператора.</li> </ol>  |       |
| 4. | Технология предреализационных процессов в сфере туризма | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами.</li> <li>2. Критерии выбора делового партнера.</li> <li>3. Организация переговоров с партнером.</li> <li>4. Деловое общение с партнером, его формы.</li> </ol> <p><b>Практическое задание №1. Технологии организации туристского продукта</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Перечень основных поставщиков туристских услуг. Модель сотрудничества туроператоров и поставщиков услуг.</li> <li>2) Взаимоотношения туристского оператора и экскурсионных компаний.</li> <li>3) Особенности работы экскурсионного оператора.</li> <li>4) Агентский договор (соглашение): структура и функции. Отчет турагента: функции документа, периодичность.</li> <li>5) Генеральная доверенность менеджера туристской организации, её функции.</li> <li>6) Лист бронирования туристских услуг.</li> <li>7) Должностная инструкция руководителя туристской группы.</li> <li>8) Отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута.</li> <li>9) Особенности организации детского туристского маршрута.</li> </ol> <p><b>Практическое задание №2. Документы турфирмы, относящиеся к разработке туров</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Технологическая карта туристского путешествия по маршруту.</li> <li>2) Описание туристского маршрута. Карта туристского маршрута.</li> <li>3) Портфель экскурсовода. Его структура.</li> <li>4) Калькуляция тура.</li> <li>5) Маршрутная карта. Маршрутный лист транспортного средства.</li> </ol> | Р, ПЗ |
| 5. | Технологии разработки и реализации туристского продукта | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие туристского продукта. Составляющие туристского продукта.</li> <li>2. Основные этапы формирования туристского продукта. Факторы, определяющие цену туристского продукта.</li> <li>3. Организация и проведение туристского маршрута. Этапы выполнения туристского маршрута.</li> <li>4. Организация работы руководителя группы на зарубежном маршруте.</li> <li>5. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах.</li> <li>6. Оформление документов при завершении туристского маршрута.</li> </ol> <p><b>Практическое задание №1. Этика и психология предоставления туристских услуг</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Следует ли называть клиентов туристской фирмы по имени и отчеству?</li> <li>2) Если клиент туристской фирмы предъявляет устную жалобу, менеджер по туризму: <ul style="list-style-type: none"> <li>– извиняется, но только в случае обоснованной претензии;</li> <li>– извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;</li> <li>– не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт;</li> <li>– не извиняется, если ни он лично, ни турфирма не имеют к требованиям клиента никакого отношения.</li> </ul> </li> <li>3) Опишите процедуру приема, регистрации и работы с жалобой (претензией) потребителя туристских услуг.</li> </ol>  | Р, ПЗ |
| 6. | Стратегия продвижения туристского продукта на рынок     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цели продвижения туристского продукта.</li> <li>2. Направления продвижения туристского продукта.</li> <li>3. Эффективная реклама туристской фирмы и туристского продукта.</li> <li>4. Составление бюджета продвижения.</li> </ol> <p><b>Практическое задание №1. Продвижение туристского продукта.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Формирование ассортимента выездных туров в турфирме.</li> <li>2) Стимулирование туристских агентств: деятельность туроператора.</li> <li>3) Особенности рекламы туристских направлений (дестинаций) и отдельных туров.</li> </ol>   | Р, ПЗ |
| 7. | Организация работы                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формы взаимоотношений туристских фирм–туроператоров с</li> </ol>   | Р, ПЗ |

|    |   |   |       |
|----|---|---|-------|
|    | туроператора с турагентом.                                      | турагентами.<br>2. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами.<br>3. Формирование сети турагентств.<br><b>Практическое задание №1. Документы турфирмы, относящиеся к разработке туров.</b><br>1) Технологическая карта туристского путешествия по маршруту.<br>2) Описание туристского маршрута. Карта туристского маршрута.<br>3) Портфель экскурсовода. Его структура.<br>4) Калькуляция тура.<br>5) Маршрутная карта. Маршрутный лист транспортного средства.  |       |
| 8. | Организация работы турфирмы с клиентом                          | 1. Профессионально–квалификационная характеристика работников туристского бизнеса. Стратегия обслуживания туристов. Формы и стили обслуживания клиентов. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.<br>2. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок рассмотрения претензий.<br>3. Компенсация за непредоставленные или не в полной мере предоставленные услуги и возмещение убытков туристам.<br><b>Практическое задание №1. Безопасность в туризме. Права туриста</b><br>1) Какими законодательными и нормативными государственными актами установлено право туриста на безопасность? определите безопасность в туризме согласно ФЗ–132.<br>2) Что понимается под правом туриста на информацию? Какова ответственность за ненадлежащую информацию?<br>3) Страхование российских туристов, выезжающих за рубеж.<br><b>Практическое задание №2. Этика и психология предоставления туристских услуг</b><br>1) Следует ли называть клиентов туристской фирмы по имени и отчеству?<br>2) Если клиент туристской фирмы предъявляет устную жалобу, менеджер по туризму:<br>– извиняется, но только в случае обоснованной претензии;<br>– извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;<br>– не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт;<br>– не извиняется, если ни он лично, ни турфирма не имеют к требованиям клиента никакого отношения.<br>3) Опишите процедуру приема, регистрации и работы с жалобой (претензией) потребителя туристских услуг.<br><b>Практическое задание №3. Реализация туристского продукта, туристских услуг, работ и товаров</b><br>1) Кто из приведенного списка относится к потребителям туристских товаров, работ и услуг, согласно ФЗ «О защите прав потребителей»:<br>– фирма–турагент, приобретающая тур у фирмы–туроператора;<br>– турист;<br>– российская туристская фирма, сотрудничающая с иностранным партнером?<br>2) Составьте договор на туристское обслуживание. Представьте документы, выдаваемые туристу при покупке тура.<br>3) В аэропорту прибывших туристов не встретили. Туристы испытывают волнение.<br>Какие действия предпринимает руководитель туристской группы? | Р, ПЗ |
| 9. | Туристские формальности. Дополнительные услуги туристской фирмы | 1. Туристские формальности: паспортные, визовые, таможенные правила, валютный контроль, санитарные и медицинские формальности.<br>2. Визовые ограничения. Таможенные формальности.<br>3. Правила безопасности в туристском путешествии и факторы риска. Страхование в туризме.<br><b>Практическое задание №1. Визовые и паспортные формальности.</b><br>1) Может ли туристская фирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта?<br>2) Что делать, если во время пребывания за рубежом паспорт туриста был утерян или украден?<br>3) Могут ли граждане России иметь более одного загранпаспорта? Если да, то в каких случаях? Если нет, то почему?   | Р, ПЗ |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>4) Каковы особенности оформления заграничных паспортов и выезда за границу для детей?<br/>Нужна ли нотариально заверенная доверенность от родителей, если ребенок выезжает за границу с руководителем группы? В случае выезда с одним из родителей?</p> <p>5) Охарактеризуйте виды приглашений за границу.</p> <p>6) Укажите, какие виды виз существуют, в том числе функционально, в зависимости от продолжительности и количества пребываний в пределах государства. Особенности транзитной визы.</p> <p>7) Обязана ли туристская фирма отвечать за ненадлежащее оформление визы? Должна ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления заграничных паспортов?</p> <p>8) Возвращаются ли международные паспорта с истекшим сроком действия гражданам, обратившимся для получения нового заграничного паспорта?</p> <p>9) Консульский сбор взимается (выберите верный вариант ответа):<br/>– за оформление визы;<br/>– за собеседование, проводимое в консульстве;<br/>– за право въезда в страну следования.</p> |  |
| Р – реферат, ПЗ – практическое задание |  |  |  |

### ***Методические рекомендации по самостоятельной работе студента.***

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствие.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

*Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:*

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучение материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса законами и стандартами.

*Работа с нормативными документами и литературой* – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбиение прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

*Критерии оценки самостоятельной работы:*

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

#### ***Методические рекомендации по проведению устного опроса.***

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### ***Методика выполнения реферативных работ.***

Реферат (от лат. *refereo* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

#### ***Критерии оценки рефератов:***

Оценка «**отлично**» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «**хорошо**» ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «**удовлетворительно**» ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «**не удовлетворительно**» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

### ***Методические рекомендации по выполнению практических заданий и практических ситуационных задач.***

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения (вычислений, расчетов, использования таблиц,

справочников, номограмм). Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых задач. На практическом занятии главное – уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. При решении предложенной задачи нужно стремиться не только получить правильный ответ, но и усвоить общий метод решения подобных задач. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят отдельную тетрадь по данной учебной дисциплине.

Цель практических занятий заключается в следующем: закрепить у студентов положения теории и углубить знания предмета; выявить практическое значение теоретических положений; способствовать осмысленному усвоению студентами законодательства; научить студентов правильно пользоваться нормативными актами при решении конкретных вопросов по данной отрасли; содействовать развитию навыков самостоятельной работы; развивать умение публично выступать, полемизировать.

Рекомендуется использовать следующий порядок записи решения задачи:

- исходные данные для решения задачи (что дано);
- что требуется получить в результате решения;
- какие законы и положения должны быть применены;
- общий план (последовательность) решения;
- полученный результат и его анализ.

Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Практические работы – это один из видов активной самостоятельной работы учащихся, который проводится с применением различных методов, материалов, инструментов, приборов и других средств.

Методические правила (приемы) проведения практических занятий сводится к следующему:

- небольшая часть времени на первом занятии может быть отведена на разъяснение целей практических занятий по данному предмету. Объясняется также метод ведения занятий и сообщаются основные требования к содержанию и форме выступления студентов, которые должны содержать суждения, основанные на законе и опирающиеся на положения теории; ответы не должны быть повторениями ранее высказанных соображений, ошибочные высказывания товарищей должны исправляться и т.д.;

- в начале каждого занятия должна проверяться явка студентов, соответствующие пометки о которой вносятся преподавателем в специальный журнал. Этот учет ведется независимо от учета старостой группы. Далее выясняется, нет ли среди присутствующих неподготовленных к занятию. В соответствующих графах журнала преподаватель отмечает качество ответов каждого студента. Такой контроль дисциплинирует студентов, обязывает их регулярно готовиться к занятиям, он важен в дальнейшем для зачета.

При рассмотрении сложных задач, состоящих из нескольких частей, полезно давать решение по каждой части в отдельности, вызывая с этой целью несколько студентов;

В ходе обсуждения какой-либо задачи студент нередко по ассоциации вспоминает известный ему случай из жизни и, рассказав его, просит преподавателя разъяснить, на основании какого закона и как его нужно решить. Преподавателю нужно быстро квалифицировать этот случай и оценить его методическую пригодность к использованию на занятии.

Когда правильное решение задачи найдено и понято, преподаватель должен сделать резюме. Подводя итоги обсуждения, он объясняет, в чем состояли ошибки в ответах или выступлениях студентов, не поправленные им ранее, указывает, кто предложил правильное решение, формулирует выводы.

При недостаточности времени для развернутого рассмотрения всех задач, намеченных к занятию, следует перенести разбор нерешенных задач на очередное занятие, если это

позволяют сделать тематика и график. В противном случае целесообразно в конце занятия сообщить краткое решение этих задач с указанием нормативного материала.

Нужно добиваться полных и правильных ответов. Нельзя ограничиваться приблизительным, поверхностным ответом и переходить к следующему вопросу. Не следует перебивать правильно отвечающего студента, ставя перед ним новый вопрос, пока он полностью не ответил на предыдущий. Поставив вопрос, преподаватель не должен на него отвечать сам, не попытавшись получить ответ от группы;

*Критерии оценки качества практических заданий и практических ситуационных задач:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами.

3. Умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого преподавателя.

4. Стиль проведения занятия – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «преподаватель-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на занятиях – регулярно, редко, не ведут.

## **8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Туроперейтинг».**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

### **8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))

2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)

4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)

5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com)).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)

2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)

3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)

4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)

5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)

6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)

7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:**

| №  | Вид работ                                  | Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность  |
|----|--|--|
| 1. | Лекционные занятия                         | Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели |
| 2. | Практические (семинарские) занятия         | Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном   |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации    | Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора   |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения   |
| 5. | Самостоятельная работа студента            | Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета  |

**Материально-техническое обеспечение дисциплины\***

|  |   |   |
|--|---|---|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211  | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/D VDRW/Cam/W7NB/15,6 HD  | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License. |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И207 | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 31 шт.; доска учебная.; магнитно-маркерная доска; проектор Epson EB-X31; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/D VDRW/Cam/W7NB/15,6 HD | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License. |
| Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149)                       | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo   | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и   |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| ауд. И205а | ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD | серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License |
|------------|--|--|

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», 2018 г.