

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
  
Т.А. Хагуров  
«26» мая 2023г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.08 ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Направление подготовки	<u>43.03.02 «Туризм»</u>
Направленность (профиль)	<u>Туристско-экскурсионная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2023

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным Приказом Минобрнауки №516 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47223).

Программу составил:  
А.А. Жуликов, ст. преподаватель кафедры  
международного туризма и менеджмента.



подпись

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «10» мая 2023 г. протокол № 10.

Заведующий кафедрой  
Беликов М.Ю., д.г.н., профессор



Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «23» мая 2023 г. протокол № 5.

Председатель УМК ИГГТС  
к.г.н., доцент Филобок А.А.



Рецензенты:

1. Арапова Е.С. – директор туристического отдела ООО «Альтаир».
2. Бекух З.А. – канд. геогр. наук, доцент, доцент кафедры физической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

**1.1 Цель** освоения дисциплины «Туроперейтинг» – рассмотреть вопросы проектирования туристско-экскурсионного продукта, организации работы туроператора с турагентом, туроператора с предприятиями, оказывающими туристские услуги, а также организации работы туристской фирмы с клиентом.

### **1.2 Задачи дисциплины:**

- рассмотреть вопросы организации деятельности туристской фирмы;
- изучить основы проектирования туристско-экскурсионного продукта;
- освоить принципиальную модель организации работы туроператора с турагентом;
- научиться планировать взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги;
- освоить принципиальную модель организации работы туристской фирмы с клиентом.

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

Дисциплина «Туроперейтинг» относится к части формируемой участниками образовательных отношений в Блоке 1. Дисциплины (модули) учебного плана.

Необходимость включения дисциплины «Туроперейтинг» в учебный план вызвана тем, что деятельность туристского предприятия заключается в проектировании, продвижении и реализации туристско-экскурсионного продукта.

Изучение дисциплины «Туроперейтинг» базируется на довузовской подготовке в области экономической географии, обществознания и изучении дисциплин «Туристские формальности» и «Туристско-рекреационное проектирование».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

**Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Туроперейтинг»**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен проектировать объекты туристской деятельности.	
ИПК-3.1 Изучает и анализирует потребности заказчика, определяет цели и выбирает тему экскурсии, составляет экскурсионные программы	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- географию и территории;</li> <li>- природные условия и ресурсы территории;</li> <li>- распределение социально-экономических условий и ресурсов;</li> <li>- культурно-исторические особенности территории;</li> <li>- обеспеченность региона предприятиями индустрии гостеприимства;</li> <li>- современное состояние рынка и перспективы развития</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать туристские ресурсы и условия развития индустрии гостеприимства в крае;</li> <li>- комплексно характеризовать территории субъектов, туристического региона с определением их места в туристической индустрии на микро-, мезо-, макроуровнях;</li> <li>- ориентироваться в географии компонентов комплекса туристских и рекреационных ресурсов (природных ресурсов, культурно-исторических, социально-экономических).</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами комплексного описания территории;</li> <li>- информационным потоком в ключе реализации проектов;</li> <li>- методами оценки специализации территории на видах туристской деятельности;</li> <li>- методами оценки состояния туристских ресурсов;</li> <li>- навыками подбора продукта в соответствии с туристско-рекреационным потенциалом территории, имеющимся предложением и спросом.</li> </ul>
ИПК-3.2 Участвует в формировании туристских продуктов и разрабатывает предложения по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста или осуществляет поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации туристических туров;</li> <li>- технику подготовки туров;</li> <li>- объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;</li> <li>- инструкции и правила техники безопасности.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методические разработки форм и видов проведения тура;</li> <li>- формировать детальный план проведения тура, ход его выполнения;</li> <li>- быстро принимать решения в случае отклонений от разработанного детального плана;</li> <li>- планировать взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги;</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способами реализации этапов туров;</li> <li>- навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе подготовки и проведения тура.</li> <li>- основами законодательных документов, регламентирующих туристскую деятельность;</li> </ul>
ИПК-3.3 Разрабатывает туристский маршрут, график туристского похода и планы мероприятий, которые предполагается провести на туристском маршруте, намечает контрольные пункты и сроки выполнения этапов маршрута, изучает сложные участки туристского маршрута, определяет способы их преодоления, регистрирует туристский маршрут	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные аспекты проектирования туристско-экскурсионного продукта;</li> <li>- особенности создания и продвижения туристско-экскурсионного продукта;</li> <li>- методику работы с потребителем туристско-экскурсионного продукта</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- производить анализ и отбор конкретных организаций, необходимых для обеспечения проведения тура;</li> <li>- заключать договоры на обслуживание туристов силами сторонних организаций;</li> <li>- проверять наличие необходимых документов;</li> <li>- вести отчеты по установленной форме;</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами организации туристической деятельности, координации взаимодействия;</li> <li>- методами продвижения турпродукта и работы с потребителем туристско-экскурсионной услуги;</li> <li>- методами проектирования и создания туристско-экскурсионного продукта;</li> </ul>

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ОФО)

Вид учебной работы		Всего часов	курс (часы)
			2
<b>Контактная работа, в том числе:</b>			
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>48</b>	<b>48</b>
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		32	32
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>5,3</b>	<b>5,3</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		5	5
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>55</b>	<b>55</b>
Проработка учебного (теоретического) материала		19	19
Подготовка к текущему контролю и др.		18	18
Курсовая работа (подготовка и написание)		18	18
<b>Контроль:</b>		<b>35,7</b>	<b>35,7</b>
Подготовка к экзамену		35,7	35,7
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>53,3</b>	<b>53,3</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре ОФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Международное регулирование туристской деятельности. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	14	2	4	8
2.	Организация работы туроператора с турагентом	14	2	6	8
3.	Технологии проектирования и разработки туристского продукта. Калькуляция туристско-экскурсионного продукта.	20	6	6	8
4.	Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги	16	2	6	8
5.	Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	16	2	6	8
6.	Организация работы турфирмы с клиентом. Дополнительные услуги турфирмы	16	4	6	8
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>			<b>16</b>	<b>32</b>	<b>55</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		<b>5</b>			
Промежуточная аттестация (ИКР)		<b>0,3</b>			
Курсовая работа		<b>14</b>			
Экзамен		<b>35,7</b>			
Общая трудоемкость по дисциплине		<b>144</b>			

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Международное регулирование туристской деятельности. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	1. Международное регулирование туристской деятельности. 2. Нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. 3. Права и обязанности туристских фирм и туристов.	У
2	Организация работы туроператора с турагентом	4. Туроператорская и турагентская деятельность. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности. 5. Функции и методы управления туристским предприятием. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм. 6. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. 7. Формирование сети турагентств.	У, Л
3	Технологии проектирования и разработки туристского продукта. Калькуляция туристско-экскурсионного продукта.	8. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия. 9. Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности. 10. Понятие и составляющие туристского продукта. 11. Основные этапы формирования туристского продукта.	У
4	Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги	12. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами, исполнителями туристских услуг, работ. 13. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами 14. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз	У
5	Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	15. Факторы, определяющие цену туристского продукта. 16. Цели и направления продвижения туристского продукта. 17. Эффективная реклама туристской фирмы и туристского продукта. 18. Составление бюджета продвижения. 19. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий	У
6	Организация работы	20. Организация и проведение туристского	У

	<p>турфирмы с клиентом. Дополнительные услуги турфирмы</p>	<p>маршрута. Организация работы руководителя группы на зарубежном маршруте. 21. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах. 22. Оформление документов при завершении туристского маршрута. Работа с клиентом после завершения путешествия. 23. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования. Профессиональная этика работников туристского бизнеса. 24. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка. 25. Порядок рассмотрения претензий. Компенсации за непредоставленные или не в полной мере предоставленные услуги и возмещение убытков туристам. 26. Туристские формальности: паспортные, визовые, таможенные правила, валютный контроль, санитарные и медицинские формальности. 27. Правила безопасности в туристском путешествии и факторы риска. Страхование в туризме.</p>	
<p>Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия</p>			



### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Международное регулирование туристской деятельности. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	1. Международное регулирование туристской деятельности. 2. Нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. 3. Права и обязанности туристских фирм и туристов.	ПЗ
2	Организация работы туроператора с турагентом	4. Туроператорская и турагентская деятельность. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности. 5. Функции и методы управления туристским предприятием. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм. 6. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. 7. Формирование сети турагентств.	ПЗ, С
3	Технологии проектирования и разработки туристского продукта. Калькуляция туристско-экскурсионного продукта.	8. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия. 9. Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности. 10. Понятие и составляющие туристского продукта. 11. Основные этапы формирования туристского продукта.	ПЗ
4	Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги	12. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами, исполнителями туристских услуг, работ. 13. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами 14. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз	ПЗ
5	Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	15. Факторы, определяющие цену туристского продукта. 16. Цели и направления продвижения туристского продукта. 17. Эффективная реклама туристской фирмы и туристского продукта. 18. Составление бюджета продвижения. 19. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий	ПЗ, С
6	Организация работы турфирмы с клиентом. Дополнительные услуги турфирмы	20. Организация и проведение туристского маршрута. Организация работы руководителя группы на зарубежном маршруте. 21. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах. 22. Оформление документов при завершении	ПЗ

		<p>туристского маршрута. Работа с клиентом после завершения путешествия.</p> <p>23. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.</p> <p>24. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка.</p> <p>25. Порядок рассмотрения претензий. Компенсации за непредоставленные или не в полной мере предоставленные услуги и возмещение убытков туристам.</p> <p>26. Туристские формальности: паспортные, визовые, таможенные правила, валютный контроль, санитарные и медицинские формальности.</p> <p>27. Правила безопасности в туристском путешествии и факторы риска. Страхование в туризме.</p>	
<p>Примечание: ПЗ – практическое задание, С – семинар-дискуссия</p>			

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

1. Роль туроперейтинга в туризме.
2. Маркетинговая деятельность туроператора (на конкретном примере).
3. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России.
4. Формирование среды безбарьерного туризма (на примере конкретного города РФ, региона РФ).
5. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России.
6. Формирование привлекательного туристского продукта.
7. Формирование туристского продукта с учетом индивидуального или группового обслуживания.
8. Формирование туристского продукта с использованием традиционных средств транспорта.
9. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором (по любому направлению, любому виду туризма, на любом виде транспорта, для любой категории туристов).
10. Формирование туристского продукта с использованием специфических средств транспорта (например, с использованием воздушного шара или дирижабля).
11. Формирование оптимального туристского продукта (по видам туризма).
12. Договорная кампания туристского оператора с поставщиками транспортных услуг.
13. Договорная кампания туристского оператора с предприятиями индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия и предприятия питания).
14. Взаимодействие туроператора и турагента (на конкретных примерах).
15. Договорная кампания туроператора с поставщиками услуг (на конкретных примерах).
16. Особенности формирования туристского продукта в рамках приключенческого туризма.
17. Формирование агентской сети туроператора.
18. Туристские формальности и их роль в организации международного путешествия.
19. Особенности оформления виз туроператором с учетом различных категорий туристов и направлений (на примерах).
20. Разработка анимационной программы туристского обслуживания (на конкретном примере).

21. Разработка анимационной программы для программ обслуживания туристов различной тематики.
22. Разработка выставочной кампании туристского оператора.
23. Продвижение туристским оператором туристского продукта на рынок.
24. Разработка рекламной кампании туроператором.
25. Роль выставочных мероприятий в продвижении турпродукта на рынок.
26. Выставочная деятельность туроператора (на конкретном примере).
27. Разработка программы продвижения туристского продукта (на примере нерекламных методов).
28. Анализ рекламной деятельности туристского оператора (на конкретном примере).
29. Разработка программы продвижения туристского продукта на российский рынок.
30. Разработка программы продвижения национального туристского продукта на международный рынок.
31. Разработка рекламно-информационного тура.
32. Нерекламные методы, используемые туроператором для продвижения турпродукта.
33. Стимулирование туроператором сбыта туристского продукта.
34. Организация сбыта туристского продукта (на примере конкретного туристского оператора).
35. Анализ использования компьютерных программ бронирования в работе туроператора.
36. Анализ качества туристского обслуживания.
37. Обеспечение безопасности туристов на туристских маршрутах (на примере спортивных, приключенческих, экологических туров).
38. Туристская документация в работе туроператорской компании.
39. Перспективы развития инициативного и рецептивного туроперейтинга в России.
40. Качественное обслуживание туристов.
41. Особенности обслуживания на предприятиях индустрии туризма различных категорий туристов.
42. Роль страхования в обеспечении безопасности туристов на внутренних и международных маршрутах.
43. Разработка стратегии обслуживания туристов (на примере города РФ, области РФ).
44. Значение работы представителей туроператоров в системе обслуживания туристов.
45. Разработка методов стимулирования сбыта национального туристского продукта.
46. Формирование товарной политики туроператора (на примере конкретного туристского оператора).

## 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	Международное регулирование туристской деятельности. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	1. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование в сфере туризма: учебн. пособие – М.: Юрайт, 2017. Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239">https://biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239</a> . 2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <a href="https://e.lanbook.com/book/69147">https://e.lanbook.com/book/69147</a> . 3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <a href="https://e.lanbook.com/book/69148">https://e.lanbook.com/book/69148</a> . 4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <a href="https://e.lanbook.com/book/69149">https://e.lanbook.com/book/69149</a> .
2	Организация работы туроператора с турагентом	Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <a href="https://e.lanbook.com/book/69147">https://e.lanbook.com/book/69147</a> .
3	Технологии проектирования и разработки туристского продукта. Калькуляция туристско-экскурсионного продукта.	Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование в сфере туризма: учебн. пособие – М.: Юрайт, 2017. Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239">https://biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239</a> .
4	Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги	Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <a href="https://e.lanbook.com/book/69147">https://e.lanbook.com/book/69147</a> .
5	Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <a href="https://e.lanbook.com/book/69148">https://e.lanbook.com/book/69148</a> .
6	Организация работы турфирмы с клиентом. Дополнительные услуги турфирмы	Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания. М., 2014. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – <a href="https://e.lanbook.com/book/69149">https://e.lanbook.com/book/69149</a> .

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

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
6	Л	лекция-дискуссия* 1. Организация работы туроператора с турагентом	2
	С	семинар-дискуссия** 1. Организация работы туроператора с турагентом. 2. Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	4
<i>Итого:</i>			6

\***Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

\*\***Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию сокурсника.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

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

**4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.**

*Примеры тем для проведения лекции-дискуссии.*

**Лекция-дискуссия № 1. Тема: «Организация работы туроператора с турагентом»:**

1. Туроператорская и турагентская деятельность. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности.
2. Функции и методы управления туристским предприятием. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм.
3. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами.
4. Формирование сети турагентств.

*Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:*

**Лекция № 2. Тема «Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги»:**

1. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами, исполнителями туристских услуг, работ.
2. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами
3. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз

*Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:*

*Пример вопросов для практического задания*

**Тема практического задания №1: «Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги».**

Студент должен знать содержание и уметь объяснить использование нормативных документов.

**Практическое задание 1. Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги.**

Студент должен знать содержание и уметь объяснить использование нормативных документов по темам:

1. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами, исполнителями туристских услуг, работ.
2. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами.
3. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз.

*Примеры тем для проведения семинаров-дискуссий.*

**Семинар-дискуссия №2.**

**Тема: «Стратегия продвижения туристского продукта на рынок».**

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, определяющие цену туристского продукта.
2. Цели и направления продвижения туристского продукта.
3. Эффективная реклама туристской фирмы и туристского продукта.
4. Составление бюджета продвижения.
5. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий

## 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

### Вопросы для подготовки к экзамену.

1. Нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность в России, в мире.
2. Основные факторы, учитываемые при разработке программы продвижения туристского продукта.
3. Типология туристских предприятий, участвующих в туристском обслуживании.
4. Основные принципы работы туристской фирмы с транспортными компаниями.
5. Основные документы туристской фирмы.
6. Порядок регистрации туристского предприятия.
7. Основные этапы создания туристского продукта.
8. Цели и этапы разработки комплексной программы продвижения туристического продукта.
9. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристического продукта.
10. Принципы построения и организационная структура туристской фирмы.
11. Организация работы турфирмы с клиентом.
12. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования.
13. Работа туроператора с турагентом. Основные виды договоров.
14. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами.
15. Порядок предоставления клиенту информации о туристическом продукте.
16. Порядок проверки и приема документов туриста.
17. Договор с туристом, его основные положения, порядок подписания.
18. Порядок рассмотрения претензий туристов.
19. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий.
20. Дополнительные услуги туристской фирмы.
21. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз.
22. Особенности работы туристской фирмы на рынке внутреннего туризма.
23. Особенности работы туристской фирмы на рынке въездного туризма.
24. Формирование туристского продукта с учетом индивидуального или группового обслуживания.
25. Формирование агентской сети туроператора.
26. Стимулирование туроператором сбыта туристского продукта.
27. Туристская документация в работе туроператорской компании.
28. Работа представителей туроператоров в системе обслуживания туристов.
29. Роль туроперейтинга в туризме.
30. Маркетинговая деятельность туроператора (на конкретном примере).
31. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России.
32. Формирование среды безбарьерного туризма (на примере конкретного города РФ, региона РФ).
33. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России.
34. Формирование привлекательного туристского продукта.
35. Формирование туристского продукта с учетом индивидуального или группового обслуживания.
36. Формирование туристского продукта с использованием традиционных средств транспорта.
37. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором (по любому направлению, любому виду туризма, на любом виде транспорта, для любой категории туристов).
38. Формирование туристского продукта с использованием специфических средств транспорта (например, с использованием воздушного шара или дирижабля).

39. Формирование оптимального туристского продукта (по видам туризма).
40. Договорная кампания туристского оператора с поставщиками транспортных услуг.
41. Договорная кампания туристского оператора с предприятиями индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия и предприятия питания).
42. Взаимодействие туроператора и турагента (на конкретных примерах).
43. Договорная кампания туроператора с поставщиками услуг (на конкретных примерах).
44. Особенности формирования туристского продукта в рамках приключенческого туризма.
45. Формирование агентской сети туроператора.
46. Туристские формальности и их роль в организации международного путешествия.
47. Особенности оформления виз туроператором с учетом различных категорий туристов и направлений (на примерах).
48. Разработка анимационной программы туристского обслуживания (на конкретном примере).

### **Форма экзаменационного билета**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
**Институт географии, геологии, туризма и сервиса**  
Кафедра международного туризма и менеджмента  
Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

**Дисциплина  
Туроперейтинг**

**БИЛЕТ № 1**

1. Нормативные акты, регулирующие туристическую деятельность в России и мире
2. Разработка анимационной программы туристического обслуживания (на конкретном примере)

Зав. кафедрой

М.Ю. Беликов

Примерная тематика курсовых работ

1. Роль туроперейтинга в туризме.
2. Маркетинговая деятельность туроператора (на конкретном примере).
3. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России.
4. Формирование среды безбарьерного туризма (на примере конкретного города РФ, региона РФ).
5. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России.
6. Формирование привлекательного туристского продукта.
7. Формирование туристского продукта с учетом индивидуального или группового обслуживания.



8. Формирование туристского продукта с использованием традиционных средств транспорта.
9. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором (по любому направлению, любому виду туризма, на любом виде транспорта, для любой категории туристов).
10. Формирование туристского продукта с использованием специфических средств транспорта (например, с использованием воздушного шара или дирижабля).
11. Формирование оптимального туристского продукта (по видам туризма).
12. Договорная кампания туристского оператора с поставщиками транспортных услуг.
13. Договорная кампания туристского оператора с предприятиями индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия и предприятия питания).
14. Взаимодействие туроператора и турагента (на конкретных примерах).
15. Договорная кампания туроператора с поставщиками услуг (на конкретных примерах).
16. Особенности формирования туристского продукта в рамках приключенческого туризма.
17. Формирование агентской сети туроператора.
18. Туристские формальности и их роль в организации международного путешествия.
19. Особенности оформления виз туроператором с учетом различных категорий туристов и направлений (на примерах).
20. Разработка анимационной программы туристского обслуживания (на конкретном примере).
21. Разработка анимационной программы для программ обслуживания туристов различной тематики.
22. Разработка выставочной кампании туристского оператора.
23. Продвижение туристским оператором туристского продукта на рынок.
24. Разработка рекламной кампании туроператором.
25. Роль выставочных мероприятий в продвижении турпродукта на рынок.
26. Выставочная деятельность туроператора (на конкретном примере).
27. Разработка программы продвижения туристского продукта (на примере нерекламных методов).
28. Анализ рекламной деятельности туристского оператора (на конкретном примере).
29. Разработка программы продвижения туристского продукта на российский рынок.
30. Разработка программы продвижения национального туристского продукта на международный рынок.
31. Разработка рекламно-информационного тура.
32. Нерекламные методы, используемые туроператором для продвижения турпродукта.
33. Стимулирование туроператором сбыта туристского продукта.
34. Организация сбыта туристского продукта (на примере конкретного туристского оператора).
35. Анализ использования компьютерных программ бронирования в работе туроператора.
36. Анализ качества туристского обслуживания.
37. Обеспечение безопасности туристов на туристских маршрутах (на примере спортивных, приключенческих, экологических туров).
38. Туристская документация в работе туроператорской компании.
39. Перспективы развития инициативного и рецептивного туроперейтинга в России.
40. Качественное обслуживание туристов.
41. Особенности обслуживания на предприятиях индустрии туризма различных категорий туристов.
42. Роль страхования в обеспечении безопасности туристов на внутренних и международных маршрутах.
43. Разработка стратегии обслуживания туристов (на примере города РФ, области РФ).
44. Значение работы представителей туроператоров в системе обслуживания туристов.
45. Разработка методов стимулирования сбыта национального туристского продукта.
46. Формирование товарной политики туроператора (на примере конкретного туристского оператора).

## 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 «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

*Критерии оценки ответа студента на экзамене.*

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

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»:**

1. 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. Братановский С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. – М.: Директ-Медиа, 2014. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972>.
2. Бугорский В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В.П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2018. URL: <https://biblio-online.ru/book/8305C85C-5356-43EC-9FDB-91A639FEC801/>.
3. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: учебн. Пособ. / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114800>.
3. Покровский Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие / Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. - 2-е изд., испр. и дополн. – М.: Логос, 2009. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84920>.
4. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности: учебник / Р.И. Сухов. - Ростов-на-Дону: Издательство ЮФУ, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>.
5. Хайретдинова Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова – Уфа: Уфимский гос. ун-т экономики и сервиса, 2015. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128>.

### **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 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.

### 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 отсутствии.

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.

*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 – разбивание 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.

## 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	Международное регулирование туристской деятельности. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	1. Международное регулирование туристской деятельности. 2. Нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. 3. Права и обязанности туристских фирм и туристов.	У
2	Организация работы туроператора с турагентом	4. Туроператорская и турагентская деятельность. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности. 5. Функции и методы управления туристским предприятием. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм. 6. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. 7. Формирование сети турагенств.	У
3	Технологии проектирования и разработки туристского продукта. Калькуляция туристско-экскурсионного продукта.	8. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия. 9. Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности. 10. Понятие и составляющие туристского продукта. 11. Основные этапы формирования туристского продукта.	У
4	Взаимодействие организаторов туризма с предприятиями, исполняющими туристские услуги	12. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами, исполнителями туристских услуг, работ. 13. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами 14. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз	У
5	Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	15. Факторы, определяющие цену туристского продукта. 16. Цели и направления продвижения туристского продукта. 17. Эффективная реклама туристской фирмы и туристского продукта. 18. Составление бюджета продвижения. 19. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий	У
6	Организация работы турфирмы с клиентом. Дополнительные услуги турфирмы	20. Организация и проведение туристского маршрута. Организация работы руководителя группы на зарубежном маршруте. 21. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах. 22. Оформление документов при завершении туристского маршрута. Работа с клиентом после завершения путешествия.	У



	<p>23. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.</p> <p>24. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка.</p> <p>25. Порядок рассмотрения претензий. Компенсации за непредоставленные или не в полной мере предоставленные услуги и возмещение убытков туристам.</p> <p>26. Туристские формальности: паспортные, визовые, таможенные правила, валютный контроль, санитарные и медицинские формальности.</p> <p>27. Правила безопасности в туристском путешествии и факторы риска. Страхование в туризме.</p>	
--	---	--

### **Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.**

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-дискуссии.

### **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 пишут 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.

### **Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

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, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

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

5. Отношение «педагог-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 семинарах – регулярно, редко, не ведут.

### **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.**

### **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.**

Таблица 9 – Материально-техническая база кафедры для освоения дисциплины

№	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

Таблица 10 – Материально-техническое обеспечение аудиторного фонда кафедры

Наименование / номер / адрес аудитории	Оснащение аудитории	Программное обеспечение
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 PJ5134; экран; трибуна преподавательская; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G 500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	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. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 20 столов, 40 стульев; доска учебная; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVD RW/ Cam/W7HB/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) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола; 3 стула; 2 компьютера Lenovo Think Centre M53 Tiny в комплекте ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410 M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	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