

Б1.0.22

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

Г.П. Старинов

« 11 »

05

2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Туроперейтинг

Направление подготовки	43.03.02 "Туризм"
Направленность (профиль) образовательной программы	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника	бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2019
Форма обучения	очная
Технология обучения	традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
2,3	4,5	5

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачет Зачет с оценкой	Кафедра СТД

Комсомольск-на-Амуре 2019

Разработчик рабочей программы
доцент, канд. экон. наук

 О.Г. Дегтярева
« 18 » 04 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор библиотеки

 И.А. Романовская
« 18 » 04 2019 г.

Заведующий кафедрой
«Сервис и торговое дело»

 Н.П. Липовка
« 18 » 04 2019 г.

Декан факультета
«Экономика и менеджмент»

 Е.А. Вахрушева
« 18 » 04 2019 г.

Начальник учебно-методического
управления

 Е.Е. Поздеева
« 18 » 04 2019 г.

1 Общие положения

Рабочая программа дисциплины «Туроперейтинг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №516 08.06.2017, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» по направлению 43.03.02 "Туризм".

Задачи дисциплины	1. Изучение потребностей потенциальных туристов на туры и туристские программы. 2. Составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов. 3. Взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе с: - гостиницами - на предоставление туристам мест проживания; - предприятиями питания - по предоставлению туристам питания; - транспортными предприятиями, фирмами и компаниями - на предоставление транспортного обслуживания туристов; - экскурсионными фирмами, музеями, выставочными залами, парками и прочими заведениями - по предоставлению туристам экскурсионного обслуживания.
Основные разделы / темы дисциплины	Раздел 1. Особенности туристской услуги. Теория туристского продукта; Раздел 2. Основы туроперейтинга и проектирования тура Раздел 3. Формирование туристского продукта. Ценообразование туристского продукта и визовая поддержка в туризме; Раздел 4. Продвижение туристского продукта; Раздел 5. Организация обслуживания туристов.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Туроперейтинг» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
Общепрофессиональные		
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Знает основы общих и специальных функций управления (планирование, организация, мотивация, координация, контроль) ОПК-2.2 Умеет разрабатывать программы туристских продуктов с учетом потребностей рынка ОПК-2.3 Владеет навыками комплектации,	- знать основные понятия, термины и определения данной дисциплины, составляющие элементы туристической индустрии; - знать классификацию основных туристических организаций; - уметь самостоятельно дать характеристику современному состоянию и тенденциям развития туризма в мире и в России;

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	управления и обслуживания туристских продуктов	<ul style="list-style-type: none"> - уметь различать организации туроператоры и организации турагенты; - владеть навыками реализации проектов в туристской индустрии; навыками оценивания современного состояния развития туризма в мире; навыками оценивания современного состояния развития туризма
Профессиональные		
<p>ПК-1 Способен к организации и проведению работ по всем направлениям деятельности туроператоров, в том числе экскурсионной</p>	<p>ПК-1.1 Знает организационные основы индустрии туризма, особенности правовых и хозяйственных отношений туроператоров и турагентов; особенности организации туристской деятельности во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>ПК-1.2 Умеет определять структуру и содержание туристского продукта, а также осуществлять контроль и сопровождение программ туристского продукта по всем направлениям деятельности туроператоров, в том числе и экскурсионной</p> <p>ПК-1.3 Владеет навыками организации, проведения работ и анализа текущей информации по всем направлениям деятельности туроператоров</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знать теоретические и практические положения деятельности туроператора, теоретическую основу комплексного обслуживания и законодательные, документы проектирования туров; - уметь определять перечень туристских предприятий, разрабатывать маршрут путешествия, комплекс досуговых мероприятий и экскурсий, оформлять проект договора с поставщиками услуг, подготовить технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке; - владеть теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме, основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях, основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности.

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Туроперейтинг» изучается на 2, 3 курсах в 4, 5 семестрах.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к обязательной части.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки и опыт практической деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин / практик: Спецкурс "Организатор туристических услуг", Учебная практика (ознакомительная практика), Объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, Организация туристской деятельности.

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Туроперейтинг», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: Технология и организация экскурсионных услуг в России, Международный и внутренний туризм, Организация обслуживания, Технология и организация гостиничных услуг и услуг питания // Гостиничный и ресторанный сервис, Стратегическое планирование в туризме, Туристско-рекреационное проектирование, Производственная практика (преддипломная практика).

Входной контроль проводится в виде тестирования. Задания тестов представлены в приложении 1 РПД.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 5 з.е., 180 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов	
	4 семестр	5 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	72	108
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	32	32
В том числе:		
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	16	16
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	16	16
Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	40	76
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачет, Зачет с оценкой		

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			СРС
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
Раздел 1. Особенности туристской услуги. Теория туристского продукта				
Особенности услуг как товара Туристская услуга Работа как разновидность туристской услуги Туристские товары Свойства туристской услуги Источники туристского продукта Структура туристского продукта Туристский продукт как основа тура Отличительные особенности туристского продукта Юридическая сторона туристского продукта Туристский продукт как экономическая категория	8	8		30
Раздел 2. Основы туроперейтинга и проектирования тура				
Понятие и виды деятельности туроператора Создание привлекательного туристского продукта Классы обслуживания Пакет услуг Основы и нормативная база проектирования туристского продукта Программа обслуживания	8	8		30
Раздел 3. Формирование туристского продукта. Ценообразование туристского продукта и визовая поддержка в туризме				
Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг Планирование тура. Договорный план Переговоры с поставщиками услуг Туристская документация Особенности ценообразования в сфере услуг Отличительные особенности ценообразования в сфере туризма Формирование ценовой политики в туризме Туристская виза	6	6		20
Раздел 4. Продвижение туристского продукта				
Формирование сбытовой сети Характеристика основных форм продажи туристского продукта Подбор партнеров по сбыту Агентское соглашение Методы и нормативная основа рекламы туристского	6	6		20

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
продукта Нерекламные методы продвижения. Стимулирование продаж и пропаганда туристского продукта Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта Участие в выставках				
Раздел 5. Организация обслуживания туристов				
Стратегия и менеджмент обслуживания Программный туризм как основа современного туроперейтинга и обслуживания туристов Анимация обслуживания Зарубежные представители туроператоров Качество обслуживания и способы его регулирования	4	4		16
ИТОГО по дисциплине	32	32		116

6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

Компоненты самостоятельной работы	Количество часов
Изучение теоретических разделов дисциплины	20
Подготовка к занятиям семинарского типа	80
Подготовка и оформление	
Контрольной работы 1	8
Контрольной работы 2	8
	116

7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 5 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Раздел 1. Особенности туристской услуги. Теория туристского продукта	ОПК-2	Задание 1	умеет определять перечень туристских предприятий; разрабатывать маршрут путешествия, комплекс досуговых

			мероприятий и экскурсий; оформлять проект договора с поставщиками услуг
Раздел 2. Основы туроперейтинга и проектирования тура	ОПК-2	Задание 2	умеет разрабатывать программы, рассчитывать стоимость туристских услуг
Раздел 3. Формирование туристского продукта. Ценообразование туристского продукта и визовая поддержка в туризме	ОПК-2 ПК-1	Задание 3	умеет подготовить технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке;
Раздел 4. Продвижение туристского продукта	ОПК-2 ПК-1	Задание 4	умеет разработать макет рекламного объявления для конкретного туристского продукта
Раздел 5. Организация обслуживания туристов	ОПК-2 ПК-1	Задание 5	владеет основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности.
	ОПК-2 ПК-1	Контрольная работа 1 Контрольная работа 2	Отвечают на вопросы контрольной работы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 6).

Таблица 6 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
4 семестр <i>Промежуточная аттестация в форме Зачет</i>				
	Задание 1	4 семестр, 8 неделя	5 баллов	5 баллов - задание выполнено без ошибок; 4 балла - допущена ошибка; 3 балла – допущены две ошибки; 2 балла - допущены три ошибки; 1 балл - допущены четыре ошибки; 0 баллов – задание не выполнено
	Задание 2	4 семестр, 16 неделя	5 баллов	5 баллов - задание выполнено без ошибок; 4 балла - допущена ошибка; 3 балла – допущены две ошибки; 2 балла - допущены три

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				ошибки; 1 балл - допущены четыре ошибки; 0 баллов – задание не выполнено
	Контрольная работа 1	4 семестр, 12-17 неделя	25 баллов	25 баллов - контрольная работа выполнена полностью и без ошибок; 20 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущена ошибка; 15 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущены две ошибки; 10 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущены три ошибки; 5 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущены три ошибки; 0 баллов - контрольная работа не выполнена.
	ИТОГО:	-	35 баллов	-
Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: Пороговый (минимальный) уровень для аттестации в форме зачета – 75 % от максимально возможной суммы баллов				

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 семестр				
<i>Промежуточная аттестация в форме Зачет с оценкой</i>				
	Задание 3	5 семестр, 6 неделя	5 баллов	5 баллов - задание выполнено без ошибок; 4 балла - допущена ошибка; 3 балла – допущены две ошибки; 2 балла - допущены три ошибки; 1 балл - допущены четыре ошибки; 0 баллов – задание не выполнено
	Задание 4	5 семестр, 12 неделя	5 баллов	5 баллов - задание выполнено без ошибок; 4 балла - допущена ошибка; 3 балла – допущены две ошибки; 2 балла - допущены три ошибки; 1 балл - допущены четыре ошибки;

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				0 баллов – задание не выполнено
	Задание 5	5 семестр, 16 неделя	5 баллов	5 баллов - задание выполнено без ошибок; 4 балла - допущена ошибка; 3 балла – допущены две ошибки; 2 балла - допущены три ошибки; 1 балл - допущены четыре ошибки; 0 баллов – задание не выполнено
	Контрольная работа 2	5 семестр, 12-17 неделя	25 баллов	25 баллов - контрольная работа выполнена полностью и без ошибок; 20 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущена ошибка; 15 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущены две ошибки; 10 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущены три ошибки; 5 балла - контрольная работа выполнена полностью, но допущены три ошибки; 0 баллов - контрольная работа не выполнена
	ИТОГО:	-	40 баллов	-
<p>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: 0 – 64 % от максимально возможной суммы баллов – 0-25 баллов «неудовлетворительно» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине); 65 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – 26-29 баллов «удовлетворительно» (пороговый (минимальный) уровень); 75 – 84 % от максимально возможной суммы баллов – 30-33 баллов «хорошо» (средний уровень); 85 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – 34-40 баллов «отлично» (высокий (максимальный) уровень)</p>				

**Задания для текущего контроля
Практические задания**

Задание 1

Раздел 1. Особенности туристской услуги. Теория туристского продукта

1. Проанализируйте взаимосвязь производства и потребления товаров и услуг на конкретном примере организации, рисунок 1.

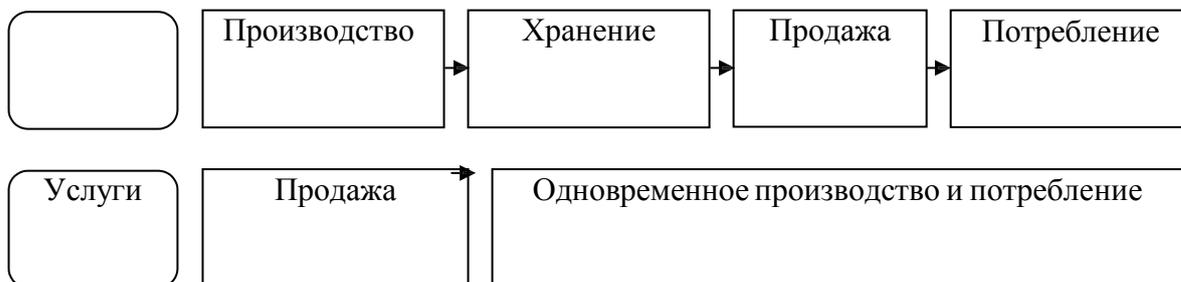


Рисунок 1 - Взаимосвязь производства и потребления товаров и услуг

2. Определите основные характеристики «услуги» в сфере нематериального производства.
3. Определите особенности туристских услуг и туристского продукта.
4. Проведите анализ основных составляющих туристского продукта на конкретном примере в туристской организации, рисунок 2.



Рисунок 2 - Основные составляющие туристского продукта

Сделайте вывод по формированию туристского продукта.

5. Турфирма оказывает одну услугу. Средние переменные издержки на ее производство и реализацию составляют 90 руб. Цена единицы туруслуги равна 120 руб. Постоянные издержки составляют 30 тыс. руб. Требуется рассчитать, какую прибыль получит фирма при реализации 1000, 3000, 5000 единиц этой услуги.

Таблица 1 - Прибыль турфирмы от реализации услуги в различных количествах

В тысячах рублей

	Показатель	Количество реализуемого туристского продукта (единиц услуги)		
		1000	3000	5000
1.	Выручка от реализации	120	360	600
2.	Переменные издержки	90	270	450
3.	Сумма покрытия	30	90	150
4.	Постоянные издержки	30	30	30
5.	Прибыль	0	60	120
6.	Средняя величина покрытия (руб.)	30	30	30

Решение:

1. Умножим среднюю величину покрытия на количество единиц услуги $30 \cdot 1 = 30$ (тыс.руб.); $30 \cdot 3 = 90$ (тыс.руб.); $30 \cdot 5 = 150$ (тыс.руб.) – сумма покрытия.

2. От суммы покрытия отнимем постоянные издержки. Например, какую прибыль

получит фирма, если окажет услуг на 2700 ед.?

3. Определим сумму покрытия: 30 руб. * 2700 = 81,0 тыс. руб.

Определим прибыль: 81 тыс. руб. - 30 тыс. руб. = 51 тыс. руб.

Вопросы для дискуссии:

1. Какие особенности определяют туристскую услугу и товар?
2. Определите круг поставщиков туристических услуг.
3. Что относится к первоочередным (естественным) и дополнительным потребностям, возникающим у людей – временных посетителей определенной местности с туристическими целями?
4. Каковы материальные и нематериальные объекты, включая товары, а также услуги, предназначенные для удовлетворения потребностей туристов или сопровождающие процесс потребления ими туристских услуг?
5. Определите взаимосвязь туристского продукта и тура.

Задание 2

Раздел 2. Основы туроперейтинга и проектирования тура

1. Определите поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессно-го туров. Мотивируйте свои разработки требованиями к обслуживанию данных категорий туристов.
2. Представьте, что туристская организация формирует туры по Хабаровскому краю, Москве. Назовите из ниженазванных туров поставщиков услуг для вашей фирмы:
 - Познавательные индивидуальные и групповые туры-экскурсии Хабаровского края;
 - народные промыслы России;
 - знакомство с русской кухней в Москве.

Примерные программы туров:

- питание в придорожном кафе по пути следования на загородных экскурсиях, обед, приготовленный на костре, на берегу реки; экскурсии до села В. Эконь в этнографический музей; беседа с научным сотрудником музея.
- размещение в гостиницах среднего класса, питание в ресторанах при гостинице и в ресторанах по пути следования на загородных экскурсиях; экскурсии: обзорная по Москве, в Московский Кремль с посещением соборов, Московское метро, прогулка по вечернему Арбату, Музей народного искусства, Посещение художественной выставки; загородные экскурсии: Центр русской керамики в с. Гжель, Троице-Сергиева лавра и Музей игрушки, обзорная экскурсия по Ростову Великому с посещением Музея эмали. В Москве в качестве досугового мероприятия - посещение концерта. Одна ночевка в Ростове Великом.
- размещение в гостиницах первого класса, питание в ресторанах Москвы, дающих представление о русской кухне. Экскурсии: обзорная по Москве, в Московский Кремль с посещением соборов, в Новодевичий монастырь; прогулка по вечернему Арбату; теплоходная прогулка по Москве-реке (летом), Прогулка по московским бульварам; посещение московского вернисажа; экскурсия в Сергиев Посад с посещением Троице-Сергиевой лавры. В свободное от экскурсий время туристам предлагаются занятия по русской кулинарии, шопинг, ужин с дегустацией в ресторане «Славянский базар» и прощальный ужин в русском ресторане.

3. Об ответственности инициативного туроператора. Клиенты обратились к инициативному туроператору, отправлявшему туристов в Египет, с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у официального партнера (египетского рецептивного туроператора) дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных норм безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полю-

боваться коралловыми рифами, в открытом море туристам предложили плавать с маской. При этом не был проведен инструктаж по технике безопасности, на борту не было медицинской аптечки, некоторые туристы не умели плавать. Вследствие чего, многие клиенты плавали в зоне маневрирующих поблизости катеров; одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час; клиентку укусила мурена. Несет ли инициативный туроператор, отправивший группу туристов в Египет, ответственность перед туристами за эту дополнительную экскурсию?

4. Обоснуйте: что такое комплексное соответствие предлагаемых услуг определенному клиенту.

Сделайте вывод по изучению основных требований к обслуживанию различных видов туров.

Вопросы для дискуссии:

1. Определите и исследуйте понятия «турист», «туристская деятельность»?
2. Охарактеризуйте основные составляющие туристского продукта.
3. Охарактеризуйте туристский продукт как экономическую категорию.
4. Определите основные финансовые показатели туристской деятельности.
5. Какова сущность тура?

Задание 3

Раздел 3. Формирование туристского продукта. Ценообразование туристского продукта и визовая поддержка в туризме

1. Подготовьте ответы на вопросы:

- какие разделы включает договорной план туристской фирмы с поставщиками услуг?

- от чего зависит состав договорного плана туроператора?

2. Туристская фирма разработала туристско-экскурсионный маршрут (Москва - Балашиха - Павловский Посад - Ликино-Дулево - Орехово-Зуево - Москва)

Маршрут рассчитан на три дня. Он разработан для иностранных туристов в качестве дополнительного к экскурсиям по Москве и включает демонстрацию образцов русского прикладного искусства и зодчества. Маршрут интересен для туристов «третьего возраста», для молодых, одиноких туристов или семейных пар. Маршрут рассчитан на группу из 22 человек, помимо экскурсовода и водителя. Фирма, проводящая маршрут, арендует автобус «Мерседес» на 23 посадочных места.

1 день

10-00 - выезд на автобусе из *Москвы*.

13-00 - приезд в *Балашиху*. Это один из центров народных промыслов. В этом древнем городе издавна занимались кружевоплетением, росписью фарфоровых тарелок с видами города, резьбой по дереву, бисероплетением, художественной строчкой. В Балашихе находятся музеи, где экспонируются эти образцы декоративно-прикладного искусства. Здесь планируется посещение музея кружевоплетения и бисероплетения. Продолжительность- 1,5 часа.

15-00 - обед в столовой.

16-00 - экскурсия в музей росписи фарфора. Продолжительность - 1,5 часа.

17-30 - выезд на автобусе в *Павловский Посад*. Этот старинный город, бывшее село Вохна - центр художественной росписи тканей. В городе находится выставочный зал, где художники по тканям представляют свои работы. Также создан музей на платочной фабрике с образцами старинных и современных тканей. В Павловском Посаде есть детская художественная школа, в которой продолжают традиции ручной набойки павловского платка.

18.00 - размещение в гостинице Павловского Посада. Гостиница рассчитана на 50 номеров, есть тренажерный зал, крытый бассейн, конференц- зал, бар, ресторан. В стоимость номера входит:

- плата за проживание;

- завтрак, обед, ужин;
- 20.00 – ужин;
- 20.00-22.00 - свободное время.

2 день

- 9.00 - завтрак в гостинице.
- 10.30 - пешеходная экскурсия в музей на платочной фабрике (2 часа) и в выставочный зал (1 час) с заходом на колокольню Дмитровского собора.
- 14.00 - обед в гостинице.
- 15.30 - переезд на автобусе в поселок *Ликино-Дулево* (рядом с городом Орехово-Зуево), в котором находится завод, выпускающий фарфоровую посуду.
- 16.30 - приезд в поселок и экскурсия на завод (2 часа). В этом поселке находится небольшой гостиничный комплекс, рассчитанный на 30 человек.
- 18.30 - переезд на автобусе в *Орехово-Зуево* и размещение в гостинице, аналогичной Павловско-Посадской. Стоимость включает плату за проживание, ужин и завтрак.
- 19.00-ужин.
- 20.30-22.00 - свободное время.

3 день

- 10.00 - прощальный завтрак в гостинице.
 - 11.30- экскурсия по городу (2 часа).
 - 13.30 - выезд из Орехово-Зуево.
 - 16.00 - приезд в Москву.
- Задача студентов: составить договорной план фирмы по организации данного тура по следующей схеме и внести данные в таблица 2.

Таблица 2 – Составление договорного плана

№ п/п	Наименование партнера	Основной предмет договора	Срок действия договора	Сроки заключения договора	Особые сведения

3. Произвести модификацию данного туристского продукта для иностранных туристов, сделав его продолжительностью 5 дней, определив места размещения в 2-х местных номерах гостиниц туристского класса; срок действия тура: май-сентябрь. Питание – полный пансион. Используя форму таблицы 2, составьте договорной план туристской фирмы с поставщиками услуг этого тура.

Вопросы для дискуссии:

1. Каковы взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг?
2. Что представляет собой система договорных отношений в туризме?
3. Как организовать переговоры с поставщиками услуг?
4. Какие документы являются туристской документацией?
5. Понятие цены в комплексе маркетинга туроператора.
6. Каковы цели и методы ценообразования в туризме.
7. Ценовая политика: ценовые стратегии и тактика в туризме.
8. Расчет цены туристского продукта.
9. Сущность туристской визы.

Задание 4

Раздел 4. Продвижение туристского продукта

1. Подготовьте ответы на контрольные вопросы:
 - назовите основные девять правил психологического подхода к ведению переговоров;

- что представляет собой договор туроператора с поставщиками услуг, как он оформляется и какие существуют необходимые приложения к договору.

2. «Возьмите» одного из поставщиков услуг (гостиницы, транспортного предприятия) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера.

3. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

4. Исследуйте основные этапы агентского договора.

Оформите договор туроператора с поставщиками услуг, подготовьте необходимые приложения.

Вопросы для дискуссии:

1. Какова сущность формирования сбытовой сети?

2. Характеристика основных форм продажи туристского продукта.

3. Туристская реклама в комплексе маркетинга туроператора.

4. Особенности нерекламных методов продвижения туристского продукта

Задание 5

Раздел 5. Организация обслуживания туристов

Деловая игра

Качество обслуживания туристов и способы его регулирования

Цель: изучить основные параметры потребительского подхода к определению качества работы туроператора и турагента.

Ход игры

1. Студенты образуют 4 группы: туроператоров (ТО), турагентов (ТА), поставщиков услуг (ПУ) и потребителей туристского продукта (ПТП) и проводят обсуждение данной тематики по контрольным вопросам:

1. Что такое качество продукции, услуги?

2. Дайте определение качества туристского обслуживания.

3. Какими параметрами характеризуется турагентский подход к определению качества работы туроператора?

4. Какими основными параметрами характеризуется потребительский подход к определению качества работы туроператора?

5. Каковы критерии определения качества тура?

6. Какими государственными документами регламентируются параметры качества продукта туроператора?

7. Назовите обязательные и рекомендуемые требования к туру, определенные ГОСТ Р 50690-94. Их роль в организации качества тура.

8. Каковы основные направления в организации качества обслуживания туристов? Заполните таблицу 7.2. и проанализируйте основные показатели качества туристского продукта.

9. Раскройте подход к организации системы качества, утвержденный ГОСТ Р 50691-94.

10. Каковы роль и ответственность обслуживающего персонала в организации системы качества услуг?

11. Какова роль поставщиков услуг в организации качества туристского обслуживания?

12. Какая информация включается в понятие эффективного взаимодействия с потребителем в соответствии с ГОСТ Р 50691-94?

13. Каков порядок проведения корректирующих мероприятий по качеству?

14. Каковы рекомендации по организации работы групп качества в туристских организациях в соответствии с международной системой стандартов качества ISO-9000?

15. Каковы основные стратегические направления работы по обеспечению системы качества туристского обслуживания?

2. Проводится анализ полученных ответов, подвести итоги по усвоению полученной темы студентами различных групп.

Таблица 3 - Направления системы качества обслуживания туристов

№	Показатель качества	Исполнитель (ТО)	Канал сбыта	Поставщик услуг (ПУ)	Потребитель
1	2	3	4	5	6
1	Ресурсы				
2	Технология обслуживания				
3	Надежность				
4	Психологический комфорт				
5	Безопасность				
6	Информационная достоверность				
7	Охрана окружающей среды				
8	Соответствие назначению				
9	Функциональность				
10	Точность и своевременность исполнения				
11	Адресность				
12	Комплексность				
13	Эстетичность				
14	Комфортность				
15	Эргономичность				
16	Этичность обслуживающего персонала				
17	Качество				
18	Цена				

Вопросы для дискуссии:

1. Сущность стратегии и менеджмента обслуживания в туризме.
2. Особенности программного туризма.
3. Определите понятие анимации тура.
4. Основные критерии качества обслуживания при реализации туристского продукта.

Контрольная работа 1 (4 семестр)

Вариант заданий выбирается по последней цифре зачетной книжки.

Если последняя цифра 0, то выбирается вариант № 10.

- 1 Анализ соотношения стоимости и ценности произведенного продукта организацией на примере туристского продукта.
- 2 Услуги сопровождения и встречи-проводы.
- 3 Анализ индекса удовлетворенности потребителей на примере швейцарского индекса удовлетворенности потребителей (клиентов).
- 4 Особенности планирования мероприятий по продвижению тура.
- 5 Тестирование отдельных инструментов стимулирования сбыта и порядок их применения на примере одного из турпредприятий.
- 6 Услуги размещения и питания в туризме.
- 7 Построение конкурентного профиля конкурирующих гостиниц по показателям их качества.
- 8 Общая характеристика договора и договорные отношения между туроператором и

турагентом.

9 Характеристика взаимоотношений туристского оператора и экскурсионной компании на примере одного из предприятий турбизнеса.

10 Страхование в туризме.

Контрольная работа 2 (5 семестр)

Вариант заданий выбирается по последней цифре зачетной книжки.

Если последняя цифра 0, то выбирается вариант № 10.

1 Характеристика взаимоотношений туроператора и страховой компании в туристском предприятии города.

2 Характеристика паспортно-визовых формальностей выездного туризма в одной из туристских фирм города.

3 Анализ различных схем рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора на примере одной из фирм.

4 Профессиональные стандарты для туризма и квалификационные требования к специалистам турбизнеса.

5 Анализ нормативных документов, отражающих классификацию организаций и услуг в туризме, требования к ним.

6 Учет как инструмент эффективного экономического управления туристской организацией.

7 Оценка конкурентоспособности туристского продукта.

8 Создание служб управления качеством в социально-культурном сервисе и туризме и основные этапы разработки политики управления качеством в турбизнесе.

9 Определить факторы, повлиявших на выбор организационно-правовой формы туристского предприятия (по выбору).

10 Охарактеризуйте меры по стимулированию сбыта туристского продукта, приносящие наибольший эффект любой туристской организации.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1 Куприна, Л. Е. Технология разработки туристских маршрутов [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Е. Куприна. – Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 155 с. // IPRbooks: электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83280.html>, ограниченный. – Загл. с экрана.

2 Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для вузов / Н. Ю. Веселова. - М.: Дашков и К, 2017. - 255с. 10экз

3 Скобельцына, А.С. Технология и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - М.: Академия, 2013. -176с.

8.2 Дополнительная литература

1 Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учебник / С.А. Быстров. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 375 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/961834>, ограниченный. – Загл. с экрана.

2 Валеева, Е.О. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.О. Валеева. – Саратов: Вузовское образование, 2015. — 145 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31941.html>. ограниченный. – Загл. с экрана.

3 Потапова, С.А. Экскурсионно-выставочная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Потапова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 99 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14533.html>, ограниченный. – Загл. с экрана.

4 Сулейманова, Г.В. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Сулейманова. — Электрон. текстовые данные. — Казань:

Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. // IPRbooks: электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>, ограниченный. – Загл. с экрана.

5 Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М. : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – ежим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>, ограниченный. – Загл. с экрана.

8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины (при наличии)

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Туроперейтинг» [Электронный ресурс] / Сост. О.Г. Дегтярева – Комсомольск-на-Амуре: ФГБОУ ВО «Комсомольский-на-Амуре гос. ун-т», 2019.- 6 с. – Материалы размещены в электронной среде ФГБОУ ВО «Комсомольский-на-Амуре гос. ун-т».

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- 1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM - <http://www.znanium.com/>
- 2 Электронно-библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru>
- 3 Научная электронная библиотека Elibrary.ru - <http://elibrary.ru/>

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

1 www.biblioclub.ru - информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе.

- 2 <http://www.unwto.org/> - Всемирная туристская организация.
- 3 <http://tourlib.net//> - Все о туризме - туристическая библиотека.
- 4 <http://europa.eu/> - Европейский союз.
- 5 <http://www.rostourunion.ru/> - Российский союз туриндустрии.
- 6 <http://russiantourism.ru/> - Российский туризм.

8.6 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Таблица 7 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
Microsoft Imagine Premium	Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/license.html

9 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) — русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, осво-

енных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

9.1 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

9.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

9.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиболее важному средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

10 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

10.1 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

10.2 Технические и электронные средства обучения

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором (стационарным или переносным) для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций.

11 Иные сведения

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Тест входного контроля

1. Первые турагентства организованы в: а) г. Бристоль в Великобритании;
 - б) г. Дублин в Ирландии;
 - в) Англии;
 - г) Швейцарии;
 - д) Северной Америке.
2. Первые предприятия туристского размещения в:
 - а) Древнем Риме;
 - б) Англии;
 - в) Европе;
 - г) России;
3. Определите понятие – путешествие это:
 - а) перемещение людей во времени и пространстве;
 - б) перемещение в пространстве отдельных индивидов;
 - в) отдых и активное развлечение;
 - г) перемещение человека в иную местность или страну.
4. Определите понятие - туризм это:
 - а) временное перемещение людей с места своего постоянного проживания;
 - б) перемещение в пространстве отдельных индивидов;
 - в) отдых и активное развлечение;
 - г) перемещение человека в иную местность или страну.
5. Разновидностями туризма являются:
 - а) внутренний туризм, самостоятельный туризм;
 - б) плановый туризм, самостоятельный туризм;
 - в) самостоятельный туризм, православный;
 - г) социальный туризм, учебный;
 - д) национальный туризм, международный.
6. Субъектами туризма следует считать:
7. а) международного туриста;
 - б) внутреннего туриста;
 - в) экскурсанта;
 - г) посетителя рекреации.
8. Основными понятиями определяющими туризм по Российскому законодательству являются:
 - а) туристская деятельность;
 - б) туризм внутренний, внешний, международный;
 - в) туристские ресурсы;
 - г) рекреация (дестинация);
 - д) туристская индустрия;
 - е) туристский маршрут и туристский продукт.
9. Что дословно в переводе с английского языка означает понятие «менеджмент» туризма:
 - а) управлять туризмом;
 - б) руководить туристской деятельностью;
 - в) объезжать лошадей в туристском маршруте;
 - г) регулировать туристским процессом.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольная работа - сжатое письменное изложение научной информации по конкретной теме, - изложение, в котором выражается и отношение к этой информации, ее оценка.

Контрольная работа является обзорной (по нескольким источникам – книгам, главам, статьям).

Контрольная работа, как правило, излагается своими словами.

План контрольной работы определяется исследователем.

Структура контрольной работы включает следующие основные элементы:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основную часть,
- заключение,
- список использованных источников.

Титульный лист является первой страницей контрольной работы и заполняется строго по образцу. После титульного листа помещается содержание, в котором приводятся все заголовки контрольной работы и указываются страницы, с которых они начинаются.

Далее следует введение, в котором обосновывается актуальность выбранной темы, приводится краткий обзор литературы, излагается цель работы и содержание поставленных задач, формулируются объект и предмет исследования.

В основной части контрольной работы раскрывается данная тема.

Заключение контрольной работы должно содержать итоговые результаты.

После заключения необходимо указать список использованных источников. Каждый включенный в такой список источник должен иметь отражение в тексте контрольной работе. Если её автор делает ссылку на какие-либо заимствованные факты или цитирует работы других авторов, то он должен обязательно указать в подстрочной ссылке, откуда взяты приведенные материалы. Не рекомендуется включать в этот список энциклопедии, справочники, газеты.

Объем контрольной работы должен составлять 12-15 страниц машинописного текста.

Выбирая тему реферата, студенту необходимо исходить из следующего:

- интереса студента к конкретной разделу психологии;
- возможности получения информации из различных источников для раскрытия темы работы.

Тема и план контрольной работы должен быть согласован с преподавателем. Рефераты выполняются в рамках предусмотренных программой тем, а также в соответствии с интересами и потребностями студентов. Они могут носить как теоретический, так и прикладной характер. Их основная цель – углубить знания, полученные в процессе изучения дисциплины, привить умения самостоятельной работы с научной литературой, развить индивидуальные способности студентов и их творческое мышление. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и правильно оформлена.