Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе
_____ А. М. Дигурова
«28» мая 2019 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация туроперейтинга

Направление 43.03.02**Туризм**

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Владикавказ 2019

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02. Туризм профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г., № 516, учебным планом подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.02. Туризм, утвержденным ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 28.05.19г., протокол № 10.

Составитель:
доцент кафедры предпринимательства сервиса и туризма Дряев М.Р.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма, Протокол от 21.03.2019. №7.

Одобрена советом факультета экономики и управления, Протокол от 21.03.2019. №5.

1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4** зачетные единицы. Форма промежуточной аттестации – зачет

	Очная форма обучения
Курс	2 курс
Семестр	4
Лекции	36
Практические(семинарские) занятия	36
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	72
Самостоятельная работа	72
Курсовая работа	
Форма контроля	
Экзамен	
Зачет	
Общее количество часов	144

2. Цели освоения дисциплины:

Целями освоения дисциплины соотнесенные с общими целями ОПОП ВО и требованиями ПОПОП и профессиональных стандартов «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказами министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014. № 539н с изменениями и дополнениями от 18.03.2016. № 117н, 12.12.2016. № 727н являются:

Цель: изучить работу турагенства по формированию тура с клиентами, туроператорами и смежными организациями и отраслями, косвенно или прямо влияющими на организацию туров.

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг – дисциплина, изучающая принципы организации обслуживания туристов, формирования сбытовой сети туроператора и продвижения туристского продукта.Изучить основные виды деятельности туроператора и турагента на туристском рынке; обеспечение качества туристского продукта;Охарактеризовать туристский потенциал территории и ресурсы;Оценка роли туризма в национальной экономике;Изучить особенности и модели организации гостиничной индустрии;Изучить функции туристского предприятия как хозяйствующего субъекта;Определить договорные отношения между туроператором и потребителем туруслуг;Определить миссию и цели деятельности турфирмы;Изучить порядок образования туристской фирмы.

При освоении данной дисциплины обучающийся сможет продемонстрировать (**частично**)

обобщенные трудовые функции (ОТФ) и **трудовые функции** (ТФ)

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Организация туроперейтинга» относится к дисциплинам Блока 1 вариативной части **Б1.В.12.02.**

Курс базируется на таких, предварительно изученных отраслевых дисциплинах, как:

– на 1 курсе, во 2 семестре «География туризма»

– на 2 курсе, в 4 семестре «Менеджмент туризма»

Дисциплина «Организация туроперейтинга» создает базу для освоения следующих дисциплин учебного плана:

В процессе изучения дисциплины рассматриваются: понятие туризма, виды деятельности, сертификация.Бакалавр должен уметь: создавать условия для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса и туризма с учетом применения прогрессивных технологий; обеспечивать деятельность туроператоров, представляющих услуги по рекреации, сервису и

туризму; разрабатывать стратегию и тактику деятельности туроператора и турагента, представляющих услуги социально-культурного сервиса и туризма.Тематический план включает теоретические и семинарские занятия. Для лучшего усвоения программного материала студенты используют рекомендованную основную и дополнительную литературу, готовят рефераты, доклады, участвуют в конференциях.

4.Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	**Содержание компетенций**
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды и индикаторы компетенций ОПОП	**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**		
	Знать	**Уметь**	**Владеть**
УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними	совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели.	определять связи между задачами.	навыками формулирования задач в рамках поставленной цели
ПК-3.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	основы технологии продаж.	организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	навыками продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг с использованием современных информационно-коммуникативных технологий.

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контроля	литература
		л	пр	Содержание	Часы		
1-3 1-3	**Тема 1. Технология разработки и реализация туристского продукта** 1. Понятие технологии в туристской деятельности. 2. Разработка туристского продукта. 3. Реализация и продвижение туристского продукта. 4. Туристская деятельность. 5. Туристские ресурсы. 6. Требования к качеству туристского продукта.	6	6 2	**Тема 1: Специфика туристского продукта** 1. Туроператоры и турагенты на тур. рынке. 2. Участники туристского рынка.	15	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а)[1]** **б)[1,2]**
4-6 4-6	**Тема 2. Документальное оформление туристского продукта** 1. Разработка программы тура. 2. Документы, являющиеся результатом проектирования тура. 3. Технологическая документация по туру. 1. Разработка программы тура. 2. Документы, являющиеся результатом проектирования тура. 3. Технологическая документация по туру.	6	6 2	**Тема 2: Понятие технологии в туристском бизнесе** 1. Требования к качеству турпродукта. 2. Прогнозы развития туристской индустрии	15	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а)[1]** **б)[1,2]**

7-9 7-9	**Тема 3. Подготовка персонала к реализации турпродукта.** 1. Менеджмент обслуживания на туристском предприятии. 2. Требования к персоналу, реализующему туристский продукт. 3. Экспериментальная проверка нового турпродукта. 1. Территориальные системы туризма. 2. Туристский рынок. 3. Понятие, особенности и функционирование туристского рынка.	6	6	**Тема 3: Факторы развития регионального туризма** 1. Рекреационное обоснование туристских маршрутов. 2. Отбор и реализация предпринимательских идей.	12	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а)[1] б)[1,2]**
10-11	**Тема 4. Продвижение и продажа туристского продукта.** 1. Сущность и структура туристского рынка. 2. Продвижение турпродукта на рынок. 2.1.Работа туроператора по связям с общественностью. 2.2.Реклама турпродукта. 2.3.Стимулирование сбыта турпродукта. 3. Продажа турпродукта. 1.1 Культура продаж турпродукта. 1.2 Сбытовая политика туроператора. 1.3 Личная продажа турпродукта. 1. Классификация и виды туроперейтинга. 2. Основные технологии операторского бизнаса. 3. Особенности и процедура агентского бизнеса.	6	6	**Тема 4: Технологии взаимоотношенийтуроператора с турагентом** 1. Структураи уровни турпродукта. 2. Туристские услуги.	15	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а)[1] б)[1,2]**
12-14	**Тема 5. Обеспечение безопасности и качества туристского продукта** 1. Безопасность туристского продукта. 2. Критерии качества туристского обслуживания. 3. Основные направления организации качества обслуживания туристов. 1. Личная безопасность и безопасность имущества. 2. Безопасность въездного и выездного туризма. 3. Медицинские аспекты безопасности.	6	6	**Тема 5: Угроза геофизических воздействий во время путешествий** 1. Экологические факторы. 2. Пожарная опасность. 3. Химическая	15	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а)[1] б)[1,2]**

	4. Техногенные опасности.			опасность.			
15-17	**Тема 6. Туристские формальности** 1. Сущность туристских формальностей. 2. Паспортно-визовые туристские формальности. 3. Таможенные формальности. 1. Паспортные и визовые формальности. 2. Особенности оформления виз в некоторых странах. 3. Визовые ограничения.	6	6			Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а)[1]** **б)[1,2]**
	ИТОГО	36	36		72	зачет	

6. Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);
- доклад – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение и культуру профессиональной деятельности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Самостоятельная работа студента формирует готовность к самообразованию, создает базу непрерывного образования, возможность постоянно повышать свою квалификацию.

Организация самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем раздела по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, обучающим играм, к рубежному тестированию, зачету.

Тематика самостоятельной работы имеет профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов дисциплины и будущей профессиональной деятельности выпускника. Тематическая направленность требует активной творческой работы

Тематика самостоятельной работы предлагается преподавателем, который обеспечивает консультирование студента по ней и остальным видам самостоятельной работы.

При выполнении любого вида самостоятельной работы студент должен пройти следующие этапы:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов.

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес», «Горячая линия. Туризм», сайты Всемирной туристской организации (ЮНВТО), Федерального агентства по туризму и электронную газету «RATA news».

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Организация туроперейтинга»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого

вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытает объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный темами материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания,

выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.
Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тематика докладов:

1. Охарактеризуйте первый этап развития туризма.
2. Влияние внешних факторов на развитие туризма.
3. Влияние внутренних факторов на развитие туризма.
4. Типы и категории туризма.
5. В чем заключается сущность экономической функции туризма?
6. Прямое и косвенное влияние туризма на экономику.
7. В чем заключается суть гуманитарной функции туризма?
8. Особенности определения и структура туристского потенциала.
9. Оценка рекреационного потенциала России.
10. Оценка природно-рекреационного потенциала на территории (по И.А. Башалханову).
11. Раскрыть понятие «туристско-рекреационный ресурсы территории».
12. Охарактеризуйте специфические свойства туристских ресурсов.
13. Разновидности рекреационных и туристских ресурсов.
14. Приведите примеры лечебно-оздоровительных учреждений.
15. Выделите и кратко охарактеризуйте основные типы туристских основные типы туристских учреждений.
16. Основные факторы роста индустрии туризма.
17. Современная система туристской индустрии и ее классификация.
18. Как соотносятся между собой индустрия туризма, досуга и гостеприимства.
19. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
20. Перечислите и охарактеризуйте основные предприятия размещения туристов.
21. Стандартная классификация средств размещения туристов.
22. Рассмотрите важнейшие типы предприятий питания.
23. Какие выделяют варианты питания туристов?
24. Валовой туристский продукт.

Оценочный лист

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
I. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1.Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
II. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		5

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной

системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – **зачет.**

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ.

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Методика

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	**25**
• Выполнения заданий на практических занятиях	**10**
• Самостоятельных работ	**15**
1-я рубежная письменная контрольная работа	**25**
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	**25**
• Выполнения заданий на практических занятиях	**10**
• Самостоятельных работ	**15**
2-я рубежная письменная контрольная работа	**25**
Итого	**100**

формирования результирующей оценки

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:
1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:
От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;
От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях
2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:
От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;
От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях
Промежуточный контроль:
Для зачета:
За устный ответ на зачета студент получает 0-50 баллов.
Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Зачет».
Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	**Название**	**Числовой эквивалент**
86 - 100	**отлично**	**5**
71-85	**хорошо**	**4**
56-70	**удовлетворительно**	**3**

Вопросы к зачету по дисциплине «Организация туроперейтинга»

1. Что включает в себя технология разработки туристского маршрута?
2. Какие особенности необходимо учитывать при проведении деловых переговоров с представителями иностранных турфирм?
3. Организация доставки туристов к месту назначения.
4. Организация размещения туристов.
5. Организация питания туристов.
6. Разработка программы тура.
7. Документы, являющиеся результатом проектирования тура.
8. Технологическая документация по туру.
9. Менеджмент обслуживания на туристском предприятии.

10. Какие требования предъявляются к персоналу турфирмы?
11. Какие коммуникативные ошибки и просчеты должен уметь предупреждать персонал турфирмы.
12. Что входит в понятие «этика поведения».
13. Экспериментальная проверка нового турпродукта?
14. Что такое рынок туристских рынок туристских услуг? Перечислите виды рынков?
15. Сегментирование по географическому признаку.
16. Сегментирования по экономическому признаку.
17. Сегментирование по принципу количественного предприятия туристов.
18. Работа туроператора по связям с общественностью.
19. Реклама турпродукта.
20. Стимулирование сбыта турпродукта.
21. Продажа турпродукта.
22. Культура продаж турпродукта.
23. Сбытовая политика турпродукта.
24. Личная продажа турпродукта.
25. Безопасность турпродукта.
26. Критерии качества туристского обслуживания.
27. Основные направления организации качества обслуживания туристов.
28. Паспортно-визовые туристские формальности.
29. Таможенные туристские формальности.
30. Санаторные туристские формальности.

Оценивание ответа студента

Характеристика ответа	***баллы***
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30

Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	**«Минимальный уровень»(56-70баллов)** Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	**«Средний уровень»(71-85 баллов)** Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	**«Высокий уровень»(86-100 баллов)** Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
	Описание критериев оценивания		
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы,	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и

принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	- твердые знания теоретического материала. -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» /не зачтено	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»**	**Оценка «хорошо» / «зачтено»**	**Оценка «отлично» / «зачтено»**

Тестовые задания

На подготовительном этапе тура работник анализирует текущие факторы (3 позиции):
+Климатические особенности
Продажа тура
+Изменения тарифов
+Политическая обстановка
Изменения маршрута

На подготовительном этапе тура работник фирмы уточняет (2 позиции):
+Программу маршрута
+Условия обслуживания
Прибыль маршрута

На подготовительном этапе тура работник фирмы занимается (2 позиции):
+Оформлением документов
Распределением буклетов
+Инструктажем туристов

При продаже тура оператор оформляет (3 позиции):
+Путевку
Договор с поставщиком услуг
+Программу обслуживания
+Договор о продаже

При продаже тура оператор оформляет (2 позиции):
+Памятку
+Анкету туриста
Договор с партнерами

Приемы устного изложения (2 позиции):
+Беседа
+Путевая информация
Проведение маршрута

Приемы практической организации (3 позиции):
+Размещение
+Питание
Ведение переговоров
+Экскурсии

Деловые переговоры проводятся после предварительной подготовки сторон для (2 позиции):
+Решения вопросов о совместной деятельности
Определения текущих вопросов
+Изменения формы деятельности

Переговоры с итальянцами проходят, как правило:
+Результативно
Малой уступчивостью

Американцы во время переговоров придерживаются:
+Последовательности
Обоснованности

Процесс переговоров с китайцами делится на 3 этапа:
+Уточнение позиций
Выявление недостатков
+Обсуждение
+Подписание договора

В какой стране не применяется классификация гостиниц по звездам?

Канада
+Греция
Таиланд
Австрия

В заключительный этап формирования тура входит (3 позиции):
+Оформления отчета
+Анализа проблем на маршруте
Разработка программ обслуживания
+Разработка рекомендаций по туру

Какие документы должен получить турист в офисе турфирмы (4 позиции)?
Программу обслуживания
+Путевку
+Договор
Схему маршрута
+Страховой полис
+Ваучер

Кто контролирует выполнение программы обслуживания?
Отправляющая фирма
+Принимающая фирма

Туристский продукт разрабатывается на основе стратегических позиций, ориентированных на получение прибыли (3 позиции):
+Постановка ясной и обоснованной цели
+Разработка оригинальных форм услуг
Оформление туристской карты
+Анализ туррынка
Договор с другими участниками туристского рынка предусматривает следующие обязанности турфирмы (3 позиции):
+Подробное описание и информация о маршруте
Ведение журнала учета
+Реализация путевок при наличии информационного листка
+Отправление туристов на маршрут в соответствии с утвержденными сроками

Принимающий туроператор обязан (3 позиции):
+Обеспечить транспортом
+Организовать размещение
+Обеспечить качество экскурсионного обслуживания
Обеспечить медицинскую страховку

Протокольные переговоры проводятся для установления:
+Личного знакомства
Определенных целей в работе

PEX – это тариф с:
+Фиксированной датой обратного вылета
С заранее установленной датой

Тариф APEX приобретается за:
+3 недели до вылета
4 недели до вылета

Система классификации гостиниц буквами и используется в:
Таиланде
+Греции
Канаде
Италии

Система категорий используется в:
Таиланде
Греции
Канаде
+Италии

Основные службы гостиницы (2 позиции):
+Управление номерным фондом
Хозяйственная
+Административная

Класс «Высший» (2 позиции):
+Оригинальность интерьера
Широкий выбор фирменных напитков
+Разнообразный ассортимент блюд

В соответствии с классификацией предприятий общественного питания рестораны имеют следующие отличия (2 позиции):
+По ассортименту реализуемой продукции
+По месту расположения
По специфике обслуживания

Полупансион – это:
+Завтрак и ужин
Завтрак и обед
Полдник
Только ужин

Полный пансион – это:
Завтрак и ужин
+Трехразовое питание
Завтрак и обед

«Все включено» это:
+Шведский стол
Трехразовое питание

«Ультра все включено»:
+Спиртные напитки
Пансион

Деловые туры предусматривают (2 позиции):
+Семинары
+Конгрессы
Выезды

Стратегия обслуживания включает (3 позиции):
+Потребность клиентов
Потребность поставщиков услуг
+Способность туроператора удовлетворить потребности
+Направленность туроператора на долгосрочную прибыль

В менеджмент обслуживания входят следующие составляющие (2 позиции):
+Достоверная информация
Предоставление услуг
+Обеспечение оперативной связи

Общие рекомендации по технологии обслуживания туристов во время путешествия (2 позиции):

+Соответствие уровня обслуживания
Законодательные акты
+Оптимальность обслуживания

2 рубеж

К способам управленческого общения относятся (поз.):
Терпение
+Внушение
+Подавление

Групповые клиенты предпочитают:
+Приобретать пэкидж-туры
Приобретать турпакет

Стратегия обслуживания – это:
+План
Договоры
Контракт

Стратегия обслуживания включает 3 компонента:
+Потребности клиента
Готовность к эфиру
+Способность удовлетворять потребности туристов
+Направленность на прибыль
Изучение недостатков

Основу менеджмента обслуживания турфирмы составляет:
Программа обслуживания
+Стратегия обслуживания
Обслуживание по маршруту

Стратегические задачи менеджмента обслуживания (2 поз.):
+Достоверная информация
+Исчерпывающая информация
Субъективная информация
Дополнительная информация

Рекомендация по технологии обслуживания туристов в туре (2 поз.):
+Четкое соответствие предоставляемых услуг
+Соответствие уровня обслуживания
Дополнения к утру
Исследование туристского рынка

Общие рекомендации по технологии обслуживания туристов в туре (2 поз.):
+Оптимальность обслуживания
Дополнения к туру
Исследование туристского рынка
+Соответствие уровня обслуживания

Общие рекомендации по технологии обслуживания туристов в туре (2 поз.):
Учитывать традиции страны или региона
+Анимация обслуживания
+Оптимальность обслуживания

Персонал должен знать (3 поз.):
+Законы и нормативные документы
Результаты маркетинговых исследований
+Иностранный язык

+Правила оформления документов
О конкурентоспособности других фирм

При продаже туров персонал фирмы изучает (2 поз.):
+Состав тура
Калькуляцию тура
+Варианты обслуживания

На уровень обслуживания клиентов при покупке тура влияет (2 поз.):
+Квалификация персонала
Связь с общественностью
+Соблюдение установленных правил продаж

Основные принципы взаимопонимания в общении (2 поз.):
+Владение профессиональным языком
Умение отстаивать позицию
+Концентрация внимания

Принципы отношений с клиентами (2 поз.):
+Вызвать к себе симпатию – профессиональная обязанность
+Цели, ценность и субъект для персонала
Знать способы общения

К способам управленческого общения относятся (поз.):
+Убеждение
+Заражение
Выдавливание

Рекламные туры проводятся за счет:
Принимающего туроператора
+Отправляющего туроператора

Для достижения целей study-туров необходимо выполнение следующих действий (2 поз.):
+Проводить их в сезон
Увеличивать дополнительные услуги
+Включать досуговую программу

Study-туры проводятся за счет:
+Принимающего оператора
Отправляющего оператора

Три варианта приветствия:
+Официальное
Спокойное
+Нейтральное
+Дружеское
Доброжелательное

Рынок, на котором фирма реализует свои цели:
Основной
+Целевой

Рынок, где реализуется основная часть услуг:
+Основной
Целевой

Рынок, не имеющий перспектив для реализации определенных услуг:
Целевой
+Бесплодный

Рынок, имеющий реальные возможности для роста объема продаж:
+Растущий
Дополнительный

Индивидуальные туристы предпочитают (3 поз.):
+Получить максимальную информацию о туре
Деловые связи с поставщиками
+Выбрать любой маршрут
Приобретать пэкидж-туры
+Приобретать турпакет

Корпоративные клиенты предпочитают (2 поз.)
+Недорогие туры
Выгодные условия сотрудничества

Цели туристской пропаганды (2 поз.):
+Установление доверительных отношений
+Подтверждение имиджа
Информационные поездки туристов

Стратегия обслуживания включает (3 позиции):
+Потребность клиентов
Потребность поставщиков услуг
+Способность туроператора удовлетворить потребности
+Направленность туроператора на долгосрочную прибыль

В менеджмент обслуживания входят следующие составляющие (2 позиции):
+Достоверная информация
Предоставление услуг
+Обеспечение оперативной связи

Общие рекомендации по технологии обслуживания туристов во время путешествия (2 позиции):
+Соответствие уровня обслуживания
Законодательные акты
+Оптимальность обслуживания

В заключительный этап формирования тура входит (3 позиции):
+Оформления отчета
+Анализа проблем на маршруте
Разработка программ обслуживания
+Разработка рекомендаций по туру

Какие документы должен получить турист в офисе турфирмы (4 позиции)?
Программу обслуживания
+Путевку
+Договор
Схему маршрута
+Страховой полис
+Ваучер

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Литература

а) основная литература:

1. Кусков, А.С. Туроперейтинг: учебник Москва: КНОРУС, 2016 2. https://mdk-arbat.ru/book/802519

б) Дополнительная литература:

1. Веткин В.А. Технология создания массового турпродукта: учебно-методическое пособие. – М. Русайнс, 2015. https://docplayer.ru/41992673-Tehnologiya-sozdaniya-massovogo-turprodukta.html
2. Крайнова О.С., Суханова О.А.Технология туроператорскойи турагентской деятельности. М.: ООО «СиДи Копи», 2015. https://ljournal.ru/wp-content/uploads/2016/04/d-2016-019.pdf

в) Интернет-ресурсы

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам (библиотека СОГУ):
- ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» http://elibrary.ru.
- электронной библиотеке диссертаций РГБ, https://dvs.rsl.ru
- ЭБС "Университетская библиотека» ONLINE"; https://biblioclub.ru
- собственным библиографическим базам данных:
- электронному каталогу,
- электронной картотеке газетно-журнальных статей,
- электронная библиотека «Юрайт» https://biblio-onlin.ru
- российский союз туриндустрии https://rostourunion.ru/

10.Материально - техническое оснащение дисциплины:

Реестр программного обеспечения СОГУ

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
2.	Windows 10 Pro for Workstations	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
3.	Windows 8.1 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
4.	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
5.	Windows 8 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
6.	Windows 8 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
7.	Windows 7 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
8.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
9.	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
10.	Office Standard 2013	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
11.	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
12.	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
13.	Система компьютерной верстки MikTex	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)
14.	Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security	№17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018г. до 14.03.2019г. продлена до 2021 года.
15.	Cisco Webex - Система проведения вебинаров	ООО Айстекдоговор № Д 83-2020 от 10.08. 2020- до 10.08.2021.

16.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018г. с ЗАО «Анти-Плагиат» продлена до 2021 года.
17.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)
18.	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от11.01.2017г. ООО "Фаст-Информ"(бессрочно)
19.	«Галактика»	№31907480031 от 25.02.2018г.(бессрочно)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: *преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; класснаядоска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программноеобеспечение:Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010;Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант;Moodle, Cisco Webex; учебно-наглядные пособия.*
Учебные аудитории для занятий семинарского (практического) типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: *преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс(проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional;OfficeStandard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kasperksy SecurityCloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.*
Лаборатории - компьютерные классы: *преподавательский стол,преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7Professional;OfficeStandard 2016;WinRar; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».*
Помещения для самостоятельной работы: ***- компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет****:преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7.1 Professional;OfficeStandard 2016; WinRar; MicrosoftVisio; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ*

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма от 30 марта 2020 года, Протокол №7.

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления советом факультета экономики и управления 30 марта 2020 года, Протокол №6