Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
«Организация туроперейтинга»

Направление 43.03.02 Туризм
Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ 2022

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 43.03.02 Туризм , утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг", утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол № 13 от 31.05.2022г.)

Составители: доцент кафедры менеджмента, маркетинга и туризма Дряев М.Р.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и туризма

(протокол от «14» апреля 2022 г. № 5).

Зав. кафедрой_____/С.Ф.Дзагоев

Одобрена советом факультета экономики и управления

(протокол от «20» апреля 2022 г. № 8)

Председатель совета факультета_____/Л.М.Цаллагова

Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 31.05.2022, протокол № 13._

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы. (108 час.).

	Очная Форма обучения
Курс	2
Семестр	4
Лекции	32
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	48
Самостоятельная работа	60
Курсовая работа	+
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	108 час.

2. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины «Организация туроперейтинга» являются:

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

Организация туроперейтинга – 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 Блок 1.Дисциплины (модули) . Часть, формируемая участниками образовательных отношений . Б1.В.12.02.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);

Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПК-3).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции		Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
Код	Формулировка	Знать:	Уметь	Владеть:
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	виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.	проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализирует альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использует нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.	методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	особенности и технологию деятельности в определенной сфере туристской деятельности	организовывать работу исполнителей и принимать эффективные управленческие решения, направленные на улучшение туристской деятельности	методами и технологиями организации туристской деятельности.

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контроля	Баллы		литература
		л	пр	Содержание	Часы		**min**	**max**	
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.	4	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. 4. Разработка программы тура. 5. Документы, являющиеся результатом проектирования тура. 6. Технологическая документация по туру.	4	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.	6	2	**Тема 3: Факторы развития регионального туризма** 1. Рекреационное обоснование туристских маршрутов. 2. Отбор и реализация предпринимательских	10	Конспект, вопросы к рубежной контрольной			**а)[1]** **б)[1,2]**

	1. Территориальные системы туризма. 2. Туристский рынок. 3. Понятие, особенности и функционирование туристского рынка.			идей.					
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	4	**Тема 4: Технологии взаимоотношенийтуро ператора с турагентом** 1. Структураи уровни турпродукта. 2. Туристские услуги.	10	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. 4. Техногенные опасности.	6	2	**Тема 5: Угроза геофизических воздействий во время путешествий** 1. Экологические факторы. 2. Пожарная опасность. 3. Химическая опасность.	10	Конспект, вопросы к рубежной контрольной			**а)[1] б)[1,2]**
15-17	**Тема 6. Туристские формальности** 1. Сущность туристских формальностей. 2. Паспортно-визовые туристские формальности.	6	4			Конспект, вопросы к рубежной			**а)[1] б)[1,2]**

	3. Таможенные формальности. 1. Паспортные и визовые формальности. 2. Особенности оформления виз в некоторых странах. 3. Визовые ограничения.					контрольной			
	ИТОГО	32	16		60	зачет	70	100	

Примечания:

– Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

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.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

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

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

− систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;

− углубления и расширения теоретических знаний;

− формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

− развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

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 сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

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 занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется 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 такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

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

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	**Форма контроля**	**Критерии оценивания**			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) /	Тема полностью раскрыта. Превосходное	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом.

	опорный конспект (max 3б.)	владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен / зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Вопросы для подготовки к зачету/экзамену:

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.

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

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	**«Минимальный уровень» (50-70 баллов)**	**«Средний уровень» (71-85 баллов)**	**«Высокий уровень» (86-100 баллов)**
Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	*Компетенции сформированы.* Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	*Компетенции сформированы.* Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	*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:	Обучающийся демонстрирует:	Обучающийся демонстрирует:	Обучающийся демонстрирует:

- существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; -непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	- знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, 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.	- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - 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, присутствует неуверенность в ответах.	- глубокие, всесторонние и 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, 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»**

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а а) основная литература:

1. Кусков, А.С. Туроперейтинг: учебник Москва: КНОРУС, 2021 2. https://mdk-arbat.ru/book/802519

б) Дополнительная литература:

1. Веткин В.А. Технология создания массового турпродукта: учебно-методическое пособие. – М. Русайнс, 2021. https://docplayer.ru/41992673-Tehnologiya-sozdaniya-massovogo-turprodukta.html
2. Крайнова О.С., Суханова О.А.Технология туроператорскойи турагентской деятельности. М.: ООО «СиДи Копи», 2021. https://ljournal.ru/wp-content/uploads/2016/04/d-2016-019.pdf

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: http://www.elibrary.ru.

– База данных «ЭБС elibrary»: http://elibrary.ru

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://biblio-online.ru.

- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://www.biblioclub.ru.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.