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 туроператорских и турагентских услуг»

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 2 з. е.(72ч.)

Очная форма обучения	
Курс	2курс
Семестр	3
Лекции	36
Практические(семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	54
Самостоятельная работа	18
Курсовая работа	
Форма контроля	
Экзамен	
Зачет	+
Общее количество часов	72

2. Цели освоения дисциплины:

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

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.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Организация туроператорских и турагентских услуг» относится к дисциплинам блока Блок 1. Дисциплины (модули) части Б1. В.ДВ.02.02, формируемой участниками образовательных отношений.

4.Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);
- способность 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-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	содержание основных понятий обществознания и психологии	работать самостоятельно, применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач	навыками активного слушания, способностью к межличностным коммуникациям
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	основные понятия, принципы и закономерности психологии туристской деятельности	распознавать психологические феномены	основными психологическими категориями
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	способы анализа психических явлений, понимать суть и содержание туристской деятельности, используя коммуникативные технологии	своевременно использовать различные технологии обслуживания туристов	навыками эмпатичного слушания и информационно-коммуникативными технологиями 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	литература
		л	прак.	Содержание	Часы		
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. **Тема 1. Технология разработки и реализация туристского продукта** 1. Туристская деятельность. 2. Туристские ресурсы. 3. Требования к качеству туристского продукта.	6	2	**Тема 1: Специфика туристского продукта** 1. Туроператоры и турагенты на тур. рынке. 2. Участники туристского рынка.	2	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1]** **б) [1-2**
4-6	**Тема 2. Документальное оформление туристского продукта** 1. Разработка программы тура. 2. Документы, являющиеся результатом проектирования тура. 3. Технологическая документация по туру. **Тема 2. Документальное оформление туристского продукта** 1. Разработка программы тура. 2. Документы, являющиеся результатом проектирования тура. 3. Технологическая документация по туру.	6	4	**Тема 2: Понятие технологии в туристском бизнесе** 1. Требования к качеству турпродукта. 2. Прогнозы развития туристской индустрии	4	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1]** **б) [1-2**
7-9	**Тема 3. Подготовка персонала к реализации турпродукта.** 1. Менеджмент обслуживания на туристском	6	2	**Тема 3: Факторы развития регионального**	2	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1]** **б) [1-2**

	предприятии. 2. Требования к персоналу, реализующему туристский продукт. 3. Экспериментальная проверка нового турпродукта. **Тема 3. Подготовка персонала к реализации турпродукта.** 1. Территориальные системы туризма. 2. Туристский рынок. 3. Понятие, особенности и функционирование туристского рынка.			**туризма** 1. Рекреационное обоснование туристских маршрутов. 2. Отбор и реализация предпринимательских 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. **Тема 4. Продвижение и продажа туристского продукта.** 1. Классификация и виды туроперейтинга. 2. Основные технологии операторского бизнаса. 3. Особенности и процедура агентского бизнеса.	6	2	**Тема 4: Технологии взаимоотношенийтуро ператора с турагентом** 1. Структураи уровни турпродукта. 2. Туристские услуги.	2	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.	6	4	**Тема 5: Угроза геофизических воздействий во время путешествий** 1. Экологические факторы.	4	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1]** **б) [1-2**

	Тема 5. Обеспечение безопасности и качества туристского продукта 1. Личная безопасность и безопасность имущества. 2. Безопасность въездного и выездного туризма. 3. Медицинские аспекты безопасности. 4. Техногенные опасности.			2. Пожарная опасность. 3. Химическая опасность.			
15-17	**Тема 6. Туристские формальности** 1. Сущность туристских формальностей. 2. Паспортно-визовые туристские формальности. 3. Таможенные формальности. **Тема 6. Туристские формальности** 1. Паспортные и визовые формальности. 2. Особенности оформления виз в некоторых странах. 3. Визовые ограничения.	6	4		4	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1]** **б) [1-2]**
	ИТОГО	36	18		18	зачет	

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

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.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. 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	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки,	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная.

		литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	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 к зачету по дисциплине

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: - 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.	Обучающийся демонстрирует: - 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.	Обучающийся демонстрирует: - 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	Обучающийся демонстрирует: - 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

		программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	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) основная литература:

1. Кусков, А.С. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник Москва : КНОРУС, 2021 2. https://static.my-shop.ru/product/f16/290/2895863.pdf

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 туроператорской и турагентской деятельности. М.: ООО «СиДи Копи», 2020. 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.

Каталоги ссылок:

«Психологическая литература в Интернете» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.psy.msu.ru/links/liter.html, который размещен на сайте факультета психологии МГУ им. М. В. Ломоносова.

Каталог архивов сайтов и книг ZipSites.ru [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.zipsites.ru/psy/psylib/. Рассортированные сайты по основным отраслям науки и общественной практики.

«Информационная сеть Российской психологии» Psinet [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.psi-net.ru. Проект создан для распространения информации о психологии, психологах, и психологических организациях среди заинтересованных лиц.

«Психологическая лаборатория» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://vch.narod.ru порадует всех тех, кто решил самым серьезным образом приобщиться к психологической науке.

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.