

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

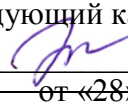
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП



А.Н. Леухин
от «28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
менеджмента
Заведующий кафедрой менеджмента


Е.В. Крюкова
от «28» августа 2023 г.
от «28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Организация туроперейтинга»

Составитель(и)

**Абдуразакова Я.М., доцент кафедры
менеджмента**

Направление подготовки /
специальность

43.03.02 ТУРИЗМ

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

заочная

Год приёма

2020

Курс

4

Семестр(ы)

7-8

Астрахань – 2023

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Целями освоения дисциплины (модуля) «Организация туроперейтинга» являются формирование у студентов комплекса знаний и навыков, необходимых для практики туристского бизнеса.

1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля): формирование представлений о цикле работ по созданию, продвижению и реализации туров; знакомство с особенностями составления программ обслуживания разных видов туризма, оформления туристской документации, установления деловых контактов с поставщиками услуг; уяснение специфики организации обслуживания туристов, правового регулирования туроперейтинга

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Организация туроперейтинга» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и осваивается в 7-8 семестре(ах).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

– «Основы туризма», «Организация туристской деятельности»

Знания: теоретические основы организации туристской деятельности

Умения: анализировать рынок туристских услуг

Навыки: оценка специфики деятельности основных участников туристского рынка

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):

– «Технология и организация экскурсионных услуг», «Технология и организация гостиничных услуг», «Технологии продаж»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) общекультурной(ых) (ОК);

б) общепрофессиональной(ых) (ОПК);

ОПК-2 способность к разработке туристского продукта

в) профессиональной(ых) (ПК)

ПК-1 владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме

ПК-10 готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-2 способность к разработке туристского продукта	особенности разработки туристского продукта	разрабатывать туристский продукт	технологиями разработки туристского продукта

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-1 владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	теоретические основы проектирования	применять основные методы проектирования в туризме	Навыками проектирования в туризме
ПК-10 готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий	современные технологии в туризме	разрабатывать туристский продукт с учетом современных технологий	современными технологиями разработки туристского продукта

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объём дисциплины (модуля) составляет 5 зачётных(ые) единиц(ы), в том числе 24 часов(а), выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 10 часов(а) – лекции, 14 часов(а) – практические, семинарские занятия, 0 часов(а) – лабораторные работы), и 156 часов(а) – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Организационные основы туристской деятельности	7	1	1			15	Практическая работа
Тема 2. Особенности и состав туристского продукта		1	1			15	Практическая работа
Тема 3. Технологическая документация		1	3			17	Практическая работа
Тема 4. Продвижение туристского продукта		3	3			11	Практическая работа
Итого	72	6	8			58	Диф. зачёт (зачёт с оценкой)
Тема 5. Расчет стоимости турпакета и его элементов	8	1	2			24	Практическая работа
Тема 6. Реализация тура		2	2			24	Практическая работа
Тема 7. Претензионная работа с туристом			2			25	Практическая работа
Тема 8. Договорные		1				25	Практическая

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
отношения между турагентом и туроператором							работа
	108	4	6			98	Диф. зачёт (зачёт с оценкой)
Итого		10	14			156	

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ОПК- 2	ПК-1	ПК- 10	...	
Тема 1. Организационные основы туристской деятельности	17	6	5	6		3
Тема 2. Особенности и состав туристского продукта	17	5	6	6		3
Тема 3. Технологическая документация	21	7	7	7		3
Тема 4. Продвижение туристского продукта	17	6	6	5		3
Тема 5. Расчет стоимости турпакета и его элементов	27	9	9	9		3
Тема 6. Реализация тура	28	9	10	9		3
Тема 7. Претензионная работа с туристом	27	9	9	9		3
Тема 8. Договорные отношения между турагентом и туроператором	26	9	8	9		3
Итого	180					

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Тема 1. Организационные основы туристской деятельности

Понятие «туроператор» и «турагент»: анализ различий. Функции и виды деятельности туроператора. Понятие «туроперейтинг». Необходимость туроперейтинга, его актуальность в современном информационном обществе и пространстве. Этапы работ туроператора: турпроектирование, турпланирование, продвижение тура, сбыт турпродукта, реализация тура. Особенности туроперейтинга как вида деятельности на туристическом рынке. Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Туристская документация. Визовая поддержка.

Тема 2. Особенности и состав туристского продукта

Общие требования к туристской услуге, изложенные в ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования». Услуги подразделяются на обязательные и рекомендуемые. Предоставляемые туристские услуги должны соответствовать требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для

потребителей, привлекательность и престижность услуг (согласно ГОСТу Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание, Проектирование туристских услуг»).

Тема 3. Технологическая документация

Основные методы и технологические этапы туроперейтинга. Технологическая документация турпакета. Проектирование туристских услуг (туристского продукта) как процесс подготовки и разработки технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия. Модель туристской услуги. Составление моделей туристских услуг. Разработка технических требований и нормируемых характеристик услуг. Установление технологических требований и определение технологии процесса оказания туристских услуг. Определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг. Утверждение документов на проектируемые туристские услуги.

Тема 4. Продвижение туристского продукта

Продвижение туристского продукта: понятие и сущность. Продвижение туристского продукта как комплекс мер, направленных на его реализацию. Государственная поддержка в сфере продвижения отечественного туристского продукта. Классификация способов продвижения туристского продукта. Рекламные и нерекламные способы. Продвижение туристского продукта на этапе экспериментальной проверки (апробации): рекламные и обучающие туры, пробные продажи. Особенности использования отдельных способов продвижения туристского продукта. Участие в специализированных выставках, ярмарках, организация информационных центров, издание каталогов, буклетов и др. Система продвижения туристского продукта. Формирование сбытовой сети.

Тема 5. Расчет стоимости турпакета и его элементов

Разработка бизнес-плана по выведению продукта на рынок. Техничко-экономическое обоснование турпродукта. Оценка реальных затрат на разработку и реализацию турпродукта. Определение общей стоимости, нормы прибыли, верхних и нижних границ прибыли. Разработка стратегии и тактики ценообразования. Экспериментальное внедрение турпродукта.

Тема 6. Реализация тура

Изучение туристского рынка как условие его успешного освоения. Туроперейтинг. Технология проектирования тура. Организация эффективной работы с партнерами. Особенности проведения деловых переговоров. Организация процесса продажи туристского продукта. Эффективность реализации туристского продукта. Поставщики услуг.

Тема 7. Претензионная работа с туристом

Классы обслуживания клиентов турфирмы. Туры и работа с ними. Технология обслуживания клиента в турфирме. Установление контакта с клиентом. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Ваучер. Порядок оформления ваучера. Работа с претензиями.

Тема 8. Договорные отношения между турагентом и туроператором

Структура договора. Взаимоотношение «Турагент — туроператор». Основные формы договоров. Типовой договор между турагентом и туроператором по реализации турпродукта.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Теоретическое содержание дисциплины состоит в рассмотрении основных положений и теоретических вопросов в данной области будущей профессиональной деятельности обучающихся. Содержание тем дисциплины конкретизировано в соответствии с элементами теоретического, практического изучения и применения объектов, образующих предмет изучения дисциплины и включающих: основные понятия и их определения; особенности строения и функционирования объектов, их основные свойства, характеристики, параметры; задачи (проблемы) теоретического и/или практического изучения объектов, их создания и применения; методы, средства и способы их теоретического и/или практического изучения и совершенствования; методы, средства и способы качества объектов; современные тенденции и перспективы развития науки и практики в данной предметной области.

Прикладная часть дисциплины реализуется на практических занятиях, ведущей дидактической целью которых является формирование профессиональных умений – выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности, решать задачи и др., позволяют привить практические навыки самостоятельной работы с учебной, методической и научной литературой (в процессе подготовки к занятию), получить опыт публичных выступлений.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Освоение дисциплины «Менеджмент» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально в ходе лабораторных работ, тестирования. В ходе освоения дисциплины могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

К каждому занятию необходимо готовиться по вопросам для собеседования. Для подготовки используйте материал учебников и учебных пособий, ссылки на которые приведены в таблице (в скобках даны номера учебных источников из раздела

Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия по соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Организационные основы туристской деятельности	15	Практическая работа
Тема 2. Особенности и состав туристского продукта	15	Практическая работа
Тема 3. Технологическая документация	17	Практическая работа
Тема 4. Продвижение туристского продукта	15	Практическая работа
Тема 5. Расчет стоимости турпакета и его элементов	24	Практическая работа
Тема 6. Реализация тура	24	Практическая работа
Тема 7. Претензионная работа с туристом	25	Практическая работа
Тема 8. Договорные отношения между турагентом и туроператором	25	Практическая работа

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

По каждой теме предусмотрено выполнение практической работы. Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают: учебники по предмету; курсы лекций по предмету; учебные пособия по отдельным темам; научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках; научные монографии.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line в формах: видеолекций, видеоконференции в системе Zoom, собеседования в режиме чат, работа в системе Moodle.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Организационные основы туристской деятельности	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено
Тема 2. Особенности и состав туристского продукта	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено
Тема 3. Технологическая документация	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено
Тема 4. Продвижение туристского продукта	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено
Тема 5. Расчет стоимости турпакета и его элементов	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено
Тема 6. Реализация тура	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено
Тема 7. Претензионная работа с туристом	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено
Тема 8. Договорные отношения между турагентом и туроператором	Обзорная лекция	Практическая работа	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle) или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры;

- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;

- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);

- использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование платформы дистанционного обучения Moodle университета для размещения электронных образовательных ресурсов;
- использование средств представления учебной информации для проведения лекций и семинаров с использованием презентаций.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Учебный год	Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
2022/2023	Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». https://library.asu.edu.ru
	Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: http://journal.asu.edu.ru/
	Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
	Электронно-библиотечная система elibrary. http://elibrary.ru
	Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись»

статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru
Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ». В системе ГАРАНТ представлены федеральные и региональные правовые акты, судебная практика, книги, энциклопедии, интерактивные схемы, комментарии ведущих специалистов и материалы известных профессиональных изданий, бланки отчетности и образцы договоров, международные соглашения, проекты законов. Предоставляет доступ к федеральному и региональному законодательству, комментариям и разъяснениям из ведущих профессиональных СМИ, книгам и обновляемым энциклопедиям, типовым формам документов, судебной практике, международным договорам и другой нормативной информации. Всего в нее включено более 2,5 млн документов. В программе представлены документы более 13 000 федеральных, региональных и местных эмитентов. http://garant-astrakhan.ru
Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации https://minobrnauki.gov.ru/
Министерство просвещения Российской Федерации https://edu.gov.ru
Официальный информационный портал ЕГЭ http://www.ege.edu.ru
Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь) https://fadm.gov.ru
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) http://obrnadzor.gov.ru
Сайт государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» http://zhit-vmeste.ru
Российское движение школьников https://пдш.рф

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Организация туроперейтинга» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Организационные основы туристской деятельности	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа
Тема 2. Особенности и состав туристского продукта	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа
Тема 3. Технологическая документация	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа
Тема 4. Продвижение туристского продукта	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа
Тема 5. Расчет стоимости турпакета и его элементов	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа
Тема 6. Реализация тура	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа
Тема 7. Претензионная работа с туристом	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа
Тема 8. Договорные отношения между турагентом и туроператором	ОПК-2, ПК-1, ПК-10	Практическая работа

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Тема 1. Организационные основы туристской деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите деятельность туроператора. В чем отличительные особенности в сравнении с турагентом?

2. Назовите и опишите типы и функции туроперейтинга.

3. Какие выделяют классы обслуживания? Что они в себя включают?

4. Что такое «пакет услуг»? Какие услуги входят в тур.пакет?

5. Назовите этапы планирования тура.

6. Что такое туристская документация? Что к ней относится?

7. Что такое туристская виза?

8. Опишите основные требования и принципы оформления визы.

Контрольная работа. Тест

1. Что такое туроперейтинг?

2. Туроператор - это...

а) Предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта.

б) Реализатор туристического продукта.

в) Предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающее их функционирование.

3. Турист - это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания:

а) С занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью.

б) Без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью.

в) С целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства.

4. Виза - это...

а) Официальный документ, удостоверяющий личность туриста.

б) Разновидность международного страхового полиса, позволяющая получать и оплачивать страховые услуги в любой стране мира.

в) Специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства

5. Таможенные формальности представляют собой процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу:

а) Установленного паспортно-визового режима.

б) Установленных требований вакцинации.

в) Правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств.

6. Что такое система «такс-фри»?

7. Что такое туристическая рента?

8. Аутгоинговый туроператор - это:

9. Флайтер – это:

10. Нон-флайтер – это:

Тема 2. Особенности и состав туристского продукта

Вопросы для обсуждения

1. Основные положения ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».
2. Основные положения ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание, Проектирование туристских услуг».
3. Что такое турпроектирование?
4. Что в себя включает турпланирование?

Практическое задание

- Задание 1. Анализ турпредложения одного из крупных российских инициативных туроператоров.
- Задание 2. Анализ турпредложения одного из крупных российских рецептивных туроператоров.
- Задание 3. Анализ турпредложения одного из крупных российских туроператоров специального направления.
- Задание 4. Анализ турпредложения одного из крупных российских туроператоров специальной клиентуры.
- Задание 5. Анализ турпредложений разных туроператоров по сходным существенным условиям.

Тема 3. Технологическая документация

Вопросы для обсуждения

1. Какие технологические документы оформляются при разработке тура?

Практические задания

1. Определите туристскую специализацию
2. Составьте проект программы обслуживания;
3. Составьте предполагаемый маршрут (пункт отправления, перечень пунктов стоянок, пункт прибытия...);
4. Составьте перечень применяемых в турпродукте услуг поставщиков (отели, перевозчики...);
5. Перечислите возможности и качество оказания дополнительных услуг в туре (зависят от целей туристической поездки, например, активная экскурсионная программа — для познавательных туров, организованный досуг — для круизов...).

Тема 4. Продвижение туристского продукта

Цель: Дать сравнительную характеристику рекламы и технологии продаж на сайтах туристских фирм г. Астрахани по показателям.

Пример оценочного средство:

Рекламные методы продвижения турпродукта. Дать сравнительную характеристику рекламы и технологии продаж на сайтах туристских фирм г. Астрахани по показателям: туроператор/турагент, когда образовалась турфирма, имеется фингарантия, сертификат, состоит в туристской ассоциации, по каким направлениям работает (2-3 основных), имеется ли on-line бронирование, привлекателен дизайн страницы, цветовое решение, фотографии, шрифты; быстрая и понятная навигация по страницам сайта; содержит актуальную и периодически обновляемую информацию; имеются ли форум или гостевая книга; чем запомнилась фирма; качество сайта, ваше отношение и рекомендации.

Тема 5. Расчет стоимости турпакета и его элементов

Цель работы: Сформировать умения оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

Задание 1: Рассчитайте стоимость тура согласно заявке туристов.

Ход работы:

1. Соберите информацию о доплатах к туру в зависимости от страны, которые не вошли в стоимость при бронировании (топливный сбор, страховка, виза)
2. Произведите расчеты по формулам
3. В ответе укажите:

- какую сумму турагент должен заплатить туроператору за тур

- какую сумму составит агентское вознаграждение

- какую сумму должен отправить турагент, если по договору с туроператором он может перечислять оплату за тур без агентского вознаграждения

Задача 1.

Страна – Турция, вылет из Н.Новгорода; Продолжительность – начало мая, 9 дней; Туристы - семейная пара; Отель – хороший отель с большой территорией 5 звезд; 1 линия с бассейном и фитнес-центром, недалеко от аэропорта. Питание – все включено; Экскурсионная программа – не желают.

Расчет стоимости:

В стоимость включено:

Дополнительно оплачивается:

Тема 6. Реализация тура

Деловая игра

Цель: отработка индивидуальных приемов продаж турпродукта различным группам клиентов; отработка навыков оформления туристской документации.

Оснащение: для проведения занятия необходимо организовать пространство по примеру турагентства.

Условие игры: студенты разбиваются на группы по четыре человека, представляющие менеджеров турфирмы, клиентов и экспертов. Задание по оформлению турфирмы, характеристики клиентов студенты получают заранее.

Оборудование: психогеометрические характеристики фигур; комплект документов: турпутевка, ваучер, страховой полис, договор реализации турпродукта; оценочные листы; карандаши и бумага.

Контроль игры: группа экспертов контролирует ход игры и оценивает практическую полезность и правильность использованных технологий и принятых участниками решений. Оценки осуществляются по критериям, согласованным перед игрой с преподавателем и участниками.

Ход игры:

Организационный момент. Объявление темы занятия, задач, правил проведения деловой игры.

Задание 1. Ситуация. (Домашнее задание) Ваше турагентство новое. Вы организовали его в городе, где уже функционирует множество крупных и мелких турагентств. Презентуйте свою фирму клиентам: название; слоган, фирменный стиль, специализация агентства, скидки, направления работы, дополнительные услуги, спецпредложения, ценовая политика.

Задание 2. Нарисуйте на листе рекламу вашего турагентства. Укажите название, слоган, телефон, время работы и т.д.

Задание 3. Ситуация. Необходимо срочно оформить штендер, чтобы клиентам было легче найти ваш офис.

Задание 4. Технология работы с клиентом. Продемонстрируйте технику работы с клиентом, презентацию тура.

Группа №1. Продажа турпродукта клиентам – психогеометрическим фигурам.

КВАДРАТ КАК ПОКУПАТЕЛЬ.

Группа № 2. Продажа турпродукта клиентам – психогеометрическим фигурам **ТРЕУГОЛЬНИК КАК ПОКУПАТЕЛЬ.**

Группа № 3. Продажа турпродукта клиентам – психометрическим фигурам.
ПРЯМОУГОЛЬНИК КАК ПОКУПАТЕЛЬ.

Группа № 4. Продажа турпродукта клиентам – психометрическим фигурам.
КРУГ КАК ПОКУПАТЕЛЬ.

Группа №5. Продажа турпродукта клиентам – психометрическим фигурам.
ЗИГЗАГ КАК ПОКУПАТЕЛЬ.

Группа №6. Ведение переговоров с клиентом по телефону.

Задание 5. Оформление комплекта документов туриста.

Цель: закрепить навыки оформления документации.

Заполнить документы: турпутевку, договор, страховой полис, ваучер. Студенты просматривают видеоролик «Самые необычные туристские объекты мира».

Подведение итогов: анализ работы турагентств экспертами. Оценка правильности заполнения документов. Итоговые оценки за игру.

Тема 7. Претензионная работа с туристом

Пример задания для индивидуальной работы:

Подготовьте претензию в туристскую фирму по поводу качества туристского продукта, в претензии сделайте ссылки на статьи Федеральных Законов которыми вы руководствовались.

Примерный план составления претензии:

- «шапка»: кому предназначен документ (наименование организации, ФИО директора), от кого (ФИО заявителя, паспортные данные, контактный телефон);

- когда, где, что было приобретено, по какой цене (например, 25.09.2019г. мною в турагентстве «Мир», был приобретен 5-дневный тур на Кипр, стоимостью 87 000 рублей);

- какие недостатки обнаружены (например, тур включал трансфер из аэропорта до гостиницы, но пока я получал проходил таможню и багаж автобус уехал и мен пришлось добираться до гостиницы самостоятельно на такси);

- что Вы просите / требуете (например, в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу произвести перерасчет и вернуть деньги за трансфер в размере 543 рублей.);

дата составления;

подпись.

Порядок и правила выполнения задания:

1. Самостоятельная индивидуальная работа с конспектом лекций, источниками и подготовка выступления

2. Консультации по выполняемому заданию, доработка по замечаниям

Пример задания для работы в малых группах:

Распределитесь в группы не более 4 человек. Обсудите претензии, которые были написаны Вами индивидуально. Выберите из них одну, наиболее интересную и актуальную, доработайте ее, сформулировав требования в соответствии с требованиями действующего законодательства. Аргументируйте свой ответ. Ссылки на Законы обязательны!

Порядок и правила выполнения задания:

1. Распределение на группы и выбор организационно-правовой формы предпринимательской деятельности для анализа – не более 4-х человек.

2. Самостоятельная работа с конспектом лекций, источниками и подготовка выступления

3. Консультации по выполняемому заданию, доработка по замечаниям

4. Групповое выступление, групповое обсуждение представленных материалов.

Пример ситуационной задачи для решения на занятии:

Семья Петровых приобрела тур в одну из европейских стран. В аэропорту туристам не был обеспечен трансферт, и семье Петровых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси. По возвращении домой указанные лица

обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с непредоставлением туристского автобуса, указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием.

Правомерны ли требования семьи Петровых?

Тема 8. Договорные отношения между турагентом и туроператором

Практическая работа

Цель: приобрести навыки составления договоров.

Пример оценочного средства: Анализ агентских договоров в части финансовых гарантий ведущих туроператоров

Составьте текст агентского соглашения между московским туроператором и турагентством из города Астрахани.

1. Что такое агентское соглашение?
2. Каким нормативным актом РФ регламентируется заключение агентских соглашений между туроператором и турагентом?
3. Какие правила и нормы применяются к агентским соглашениям туроператора и турагента?
4. Каков порядок оформления агентского соглашения?
5. Что является предметом и объектом агентского соглашения?
6. Каковы необходимые условия агентского соглашения?
7. Что указывается в описании участников соглашения?
8. Какие встречаются варианты предмета соглашения туроператора и турагента?
9. Что понимается под объектом соглашения? Принципы описания объекта соглашения.
10. Какова ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги и взаимоотношения при отказе туриста от путешествия?
11. Что относится к форс-мажорным обстоятельствам и как они отражаются в соглашении?
12. Каков порядок оформления претензий и сроки их предъявления? Варианты взаимоотношений партнеров по претензиям в зависимости от условий контракта.
13. Назовите возможные виды претензий и способы их удовлетворения
14. Каков порядок разрешения споров между туроператором и турагентом по соглашению
15. Каков порядок досрочного прекращения действия соглашения?
16. Каковы требования, предъявляемые к языковому оформлению соглашения?

Перечень вопросов и заданий, выносимых на дифференцированный зачёт

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ОПК-2, ПК-1, ПК-10				
1.	Задание закрытого типа	Что представляют собой розничные фирмы, которые вступают в непосредственный контакт с конечным потребителем?	4	2
2.		Как называются туристские фирмы, специализирующиеся на приеме иностранных туристов в своей стране?	3	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
3.		Кто является продавцом туристских услуг?	1	2
4.		Как называются агентства, которые продают туры любого туроператора по собственному выбору?	4	2
5.		Кого следует называть турагентом?	1	2
6.	Задание открытого типа	Программа туристского обслуживания - это	Набор услуг, предоставляемый туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченного и распределенного по времени его проведения	5
7.		Что такое инкаминг?	Функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан	5
8.		Что относится к функциям туроператора согласно Е. Н. Ильиной?	1.рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям 2.продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств ? агентскую сеть 3.контроль над надежностью и качеством обслуживания	5
9.		Что называется туристской фирмой?	Коммерческая организация, имеющая главной целью своей деятельности получение прибыли за счет оказания различных видов туристских услуг	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
10.		Чем регламентируются условия заключения агентского соглашения?	Гражданским кодексом Российской Федерации	5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	Ответ на занятии		20	
2.	Выполнение практического задания		20	
Всего			40	-
Блок бонусов				
3.	Посещение занятий		5	
4.	Своевременное выполнение всех заданий		5	
Всего			10	-
Дополнительный блок				
5.	Экзамен		50	
Всего			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
Опоздание на занятие	-5
Нарушение учебной дисциплины	-5
Неготовность к занятию	-10
Пропуск занятия без уважительной причины	-2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69		
60–64	3 (удовлетворительно)	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Косолапов, А.Б. Организация туристской деятельности : учебник / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-406-00585-9. — URL: <https://book.ru/book/934226> (дата обращения: 16.10.2020). — Текст : электронный.
2. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2021. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95633.html> (дата обращения: 16.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Валеева, Е. О. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 145 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31941.html> (дата обращения: 16.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Кусков, А.С. Технологии организации туроператорской деятельности : учебник / Кусков А.С., Сирик Н.В. — Москва : КноРус, 2018. — 383 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-05925-8. — URL: <https://book.ru/book/926585> (дата обращения: 16.10.2020). — Текст : электронный.

8.2. Дополнительная литература

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2020. — 280 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07342-1. — URL: <https://book.ru/book/932259> (дата обращения: 16.10.2020). — Текст : электронный.
2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2020. — 293 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07544-9. — URL: <https://book.ru/book/932700> (дата обращения: 16.10.2020). — Текст : электронный.
3. Косолапов, А.Б. Организация туристской деятельности : учебник / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2018. — 304 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-05351-5. — URL: <https://book.ru/book/924108> (дата обращения: 16.10.2020). — Текст : электронный.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронные библиотечные системы: <https://library.asu.edu.ru>, <https://biblio.asu.edu.ru>, <http://iprbookshop.ru>, <http://book.ru>
2. Туристские порталы: www.russiatourism.ru www.atorus.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине «Организация туроперейтинга» имеются лекционные аудитории, аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет. Специального оборудования для проведения занятий не требуется.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).