


Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета

 С.В.Жеглов
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины Организация турагентской деятельности

Уровень основной профессиональной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки – 05.03.02 География

Профиль подготовки – Рекреационная география и туризм

Форма обучения – Очная

Срок освоения ОПОП – нормативный 4 года

Факультет – естественно-географический факультет

Кафедра – экономической и социальной географии и туризма

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Организация турагентской деятельности» является необходимость сформировать у студентов комплексное представление об организации турагентской деятельности, проанализировать основные тенденции развития рынка туристских услуг в России и мире, выявить круг основных ныне существующих проблем туристского рынка.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1 Учебная дисциплина «Организация турагентской деятельности» относится к обязательным дисциплинам. Обязательные дисциплины (Б1.В.ОД.9).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Страноведение и международный туризм.
- Технология и организация туристской деятельности.

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной

- Основы менеджмента в туризме.
- Основы маркетинга в туризме.

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональных компетенций (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) (общепрофессиональных- ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание Компетенции (ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ОК – 6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Основные правила и методику составления программ туров. Техники эффективного делового общения, протокол и этикет. Специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.	Регулировать отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой. Работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных. Составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов.	Навыками составления турпакета с использованием иностранного языка. Навыками использования эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранных языках. Навыками соблюдения норм регулирующих, с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой.
2	ОПК- 9	Способность использовать теоретические знания на практике	Методы работы с базами данных. Методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению	Использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности. Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	Навыками документооборота с использованием информационных технологий. Навыками работы с заявками на бронирование туров.

			и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту. Планирование программ турпоездок.	Консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта.	Навыками оформления документов для консульств.
3	ПК - 4	Способностью применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразие территориальных рекреационных систем России	Методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта. Способы устранения проблем, возникающих во время тура. Правила расчетов с турагентами и способы их поощрения.	<input type="checkbox"/> Работать с информационными и справочными материалами. Анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы. Проводить маркетинговые исследования и создание базы данных по туристским продуктам.	Навыками организации рекламных туров. Основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности. Оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.

		и мира и процессы глобализации в мировом туризме			
--	--	--------------------------------------------------	--	--	--

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Организация турагентской деятельности					
Цель дисциплины	Целями освоения учебной дисциплины «Организация турагентской деятельности» является необходимость сформировать у студентов комплексное представление об организации турагентской деятельности, проанализировать основные тенденции развития рынка туристских услуг в России и мире, выявить круг основных ныне существующих проблем туристского рынка.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
Общекультурные компетенции:					
ОК – 6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Знание основных правил и методик составления программ туров; техники эффективного делового общения, протокол и этикет, Специфики норм общения с иностранными клиентами и агентами.	Лекции с использованием слайд-презентаций. Проблемные лекции. Работа с терми-	Разбор лабораторных работ. Индивидуальное устное собеседование.	<u>ПОРОГОВЫЙ</u> Знание основных правил и методик составления программ туров, техники эффективного делового общения, протокола и этикета, специфики норм общения с иностранными клиентами и агентами.

		<p>Умение регулировать отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов.</p> <p>Владение навыками составления турпакета с использованием иностранного языка; навыками использования эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранных языках; навыками соблюдения норм регулирующих, с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой.</p>	<p>нами.</p> <p>Работа в группах.</p> <p>Работа учебной и научной литературой.</p>	<p>Тестирование.</p> <p>Экзамен</p>	<p><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умение регулировать отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой, работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных, составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов.</p> <p>Навыками составления турпакета с использованием иностранного языка, использования эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранных языках, соблюдения норм регулирующих, с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой .</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Общепрофессиональные компетенции

ОПК-9	Способность использовать теоретические знания на практике.	Знание методов работы с базами данных; методики работы со справочными и инфор-	Лекции с использованием слайд-презентаций.	Разбор лабораторных работ.	<u>ПОРОГОВЫЙ</u> Знание методов работы с базами данных, методики работы со справочными и ин-
-------	------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>мационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирование программ турпоездов.</p> <p>Умение использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности; рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта.</p> <p>Владение навыками документооборота с использованием информационных технологий; работы с заявками на бронирование туруслуг; оформления документов для консульств.</p>	<p>Проблемные лекции.</p> <p>Работа с терминами.</p> <p>Работа в группах.</p> <p>Работа учебной и научной литературой.</p>	<p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Экзамен</p>	<p>формационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту, алгоритма планирования программ турпоездов.</p> <p><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умение использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности, рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания, консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта.</p> <p>Навыками документооборота с использованием информационных технологий, работы с заявками на бронирование туруслуг, оформления документов для консульств.</p>
Профессиональные компетенции					

ПК-4	<p>Способностью применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразии территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобализации в мировом туризме</p>	<p>Знание методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; способы устранения проблем, возникающих во время тура; правил расчетов с турагентами и способы их поощрения.</p> <p>Умение работать с информационными и справочными материалами; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; проводить маркетинговые исследования и создание базы данных по туристским продуктам.</p> <p>Владение навыками организации рекламных туров; основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туропера-торами и контрагентами туристской деятельно-</p>	<p>Лекции с использованием слайд-презентаций.</p> <p>Проблемные лекции.</p> <p>Работа с терминами.</p> <p>Работа в группах.</p> <p>Работа учебной и научной литературой</p>	<p>Разбор лабораторных работ.</p> <p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Экзамен</p>	<p><u>ПОРОГОВЫЙ</u></p> <p>Знание методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта, способы устранения проблем, возникающих во время тура, правила расчетов с турагентами и способы их поощрения.</p> <p><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умение работать с информационными и справочными материалами, анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы, проводить маркетинговые исследования и создавать базы данных по туристским продуктам.</p> <p>Навыками организации рекламных туров, основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туропера-торами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о те-</p>
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		сти; оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.			кущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной нагрузки

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 8	часов
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	60	60	
В том числе:			
Лекции (Л)	24	24	
Лабораторные работы (ЛР)	36	36	
2. Самостоятельная работа студента (всего)	120	120	
В том числе			
СРС в семестре:	120	120	
Курсовая работа			
Другие виды СРС:	84	84	
Подготовка к защите отчета по лабораторным работам	24	24	
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам	20	20	
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	20	20	
Подготовка индивидуального домашнего задания (рефераты, презентации)	20	20	
СРС в период сессии			
Подготовка к экзамену	36	36	
Вид промежуточной аттестации	экзамен (Э)	экзамен (Э)	экзамен (Э)
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	180 часов	180 часов
	зач. ед.	5 зач.ед	5 зач.ед

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
8	1	Продвижение туристского продукта	Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Основные формы продажи турпродукта: формальная сеть, собственные бюро продаж, контрагентская сеть. Каналы продвижения турпродукта. Розничные агентства и оптовые туристские фирмы. Традиционные и нетрадиционные фирмы продаж турпродукта. Подбор партнеров по сбыту.
8	2	Поставщики туристических услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг.	Виды поставщиков услуг в туризме. Договор между туроператорами. Договора с поставщиками услуг туроператора, с гостиничным предприятием, с предприятием питания, автотранспортным предприятием, музеем и экскурсионной фирмой.
8	3	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе.	Типичные цели рекламы в туризме: информативная, убеждающая, напоминающая. Нормативная основа рекламной деятельности; сложность рекламы турпродукта. Выбор средств рекламы или рекламоносителей.
8	4	Этапы создания туристской фирмы	Нормативно-правовая база деятельности туристской фирмы. Создание туристской фирмы. Материально-техническая база, безопасность и организационно-правовые формы туристского предприятия. Документы, необходимые для работы фирмы. Профессиональные стандарты для специалистов турбизнеса. Структура фирмы. Материально-техническая база и безопасность фирмы. Выбор организационно-правовых форм деятельности предприятия.
8	5	Работа с клиентом	Технология продаж. Типы клиентов. Работа с клиентом до и после подписания договора. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур). Виды конфликтов. Взаимодействие с клиентом после завершения путешествия. Условия, препятствующие совершению путешествия. Порядок предо-

			<p>ставления информации о маршруте. Инструктаж клиентов, необходимый объем информации об условиях размещения, уровне комфорта, о трансфере и условиях питания, экскурсий, дополнительных услугах. Работа с документами клиента и подписание договора.</p> <p>Документооборот туристской фирмы. Факторы риска и правила безопасности при совершении путешествия. Работа с претензиями.</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	СРС	Всего	
8	1	Продвижение туристского продукта.	6	8	12	26	1 – 3 неделя Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам, отчет по лабораторным работам
8	2	Поставщики туристических услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг	4	4	24	32	4 – 5 неделя Отчет по лабораторным работам, подготовка индивидуального домашнего задания, собеседование по теоретическому разделу.
8	3	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе.	2	4	12	18	6 – 7 неделя Отчет по лабораторным работам, подготовка индивидуального домашнего задания, собеседование по теоретическому разделу.
8	4	Этапы создания туристской фирмы	6	10	12	28	8 – 9 неделя Отчет по лабораторным работам, подготовка индивидуального домашнего задания, собеседование по теоретическому разделу.
8	5	Работа с клиентом	6	10	24	40	10 – 12 неделя Отчет по лабораторным работам

							работам, подготовка индивидуального домашнего задания, собеседование по теоретическому разделу, тестирование знаний фактического материала.
						36	Экзамен
		ИТОГО за семестр	24	36	84	180	

1.3. Лабораторный практикум

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Наименование лабораторных работ	Всего часов
8	1	Продвижение туристского продукта.	1. Туристический продукт. 2. Создание туристического продукта. 3. Повышение конкурентоспособности туристического продукта. 4. Особенности продвижения регионального турпродукта	2 2 2 2
8	2	Поставщики туристических услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг	5. Поставщики туристических услуг. 6. Договорные отношения с поставщиками услуг.	2 2
8	3	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе.	7. Особенности в работе турагентства.	4
8	4	Этапы создания туристской фирмы	8. Этапы создания туристской фирмы и стратегические аспекты деятельности туристического предприятия. 9. Организационная культура и имидж турфирмы. 10. SWOT – анализ в туристическом бизнесе. 11. Финансово – экономические аспекты в работе туристической фирмы	2 2 2 4

8	5	Работа с клиентом	12. Работа с клиентом. 13. Создание таблицы в базе данных в программе Само-софт турагент. 14. Система бронирование в программе Само-софт турагент.	2 4 4
Итого				36

2.4. Примерная тематика курсовых работ

Не предусмотрена.

3. Самостоятельная работа студента

3.1 Виды СРС

№ Семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
8	1	Продвижение туристского продукта	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к лабораторной работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка индивидуального домашнего задания (рефераты, презентации) 4. Подготовка к тестированию знаний фактического материала.	2;2 2;2 2 2
8	2	Поставщики туристических услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг.	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к лабораторной работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка индивидуального домашнего задания (рефераты, презентации) 4. Подготовка к тестированию знаний фактического материала.	2;2;2 2;2;2 2;2;2 2;2;2
8	3	Методы и нормативная база рекламы туристско-	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	2;2

		го продукта. Практические решения по рекламе.	2. Подготовка к лабораторной работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка индивидуального домашнего задания (рефераты, презентации) 4. Подготовка к тестированию знаний фактического материала.	2;2 2 2
8	4	Этапы создания туристской фирмы	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к лабораторной работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка индивидуального домашнего задания (рефераты, презентации) 4. Подготовка к тестированию знаний фактического материала.	2;2 2;2 2 2
8	5	Работа с клиентом	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к лабораторной работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка индивидуального домашнего задания (рефераты, презентации) 4. Подготовка к тестированию знаний фактического материала.	2;2;2 2;2;2 2;2;2 2;2;2
		Итого в семестре		84

3.2. График работы студента

Семестр № 8

Форма оценочного средства	Условные обозначения	Учебные недели											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам	ИСтв	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Отчет по лабораторным работам	ОЛР	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Подготовка индивидуального домашнего задания	ИДз				+	+	+	+	+	+	+	+	+
Тестирование знаний фактического материала	Тес										+	+	+

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методические пособия

Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства [Текст]: практикум, учебное пособие / С.А. Севастьянова – Москва: КноРус, 2016 – 256 с.

Управление рисками в туристическом бизнесе [Текст]: практикум, учебное пособие /А.Б. Косолапов – Москва: КноРус, 2016 – 286 с

Практикум по организации и менеджменту и гостиничному хозяйству [Текст]: практикум, учебное пособие /А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева – Москва: КноРус, 2016 – 200 с.

Нормативная –правовая литература

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
3. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
4. ГОСТ 50681-2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.
6. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
7. ГОСТ Р 5406-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».
8. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
9. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
10. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
- 11.Справочные системы «Гарант», «Консультант - плюс».

Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов.

1. Назовите основные функции туроператора.
2. Схемы сотрудничества туроператора и поставщиков туристических услуг.
3. Схемы сотрудничества туроператора и Meet-компаний.
4. Охарактеризуйте основные потребительские свойства туристского продукта.

5. Охарактеризуйте слабые и сильные стороны турпродукта на примере Рязанской области.
6. Договор туроператора с поставщиком услуг. Алгоритм составления договорного плана.
7. Технологическая документация туров: лист бронирования, памятка туриста, туристская путевка, туристский ваучер.
8. Документооборот между турагентством и туристом.
9. Документооборот между туроператором и турагентством.
10. Классификация документов по управленческой деятельности туристической фирмы.
11. Ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги и взаимоотношения при отказе туриста от путешествия.
12. Форс-мажорным обстоятельствам и как они отражаются в договоре с туристом.
13. Охарактеризуйте одного из ведущих туроператоров по автобусным турам. Приведите примеры его программ.
14. Охарактеризуйте одного из ведущих туроператоров пляжного отдыха. Приведите примеры его программ.
15. Охарактеризуйте одного из ведущих туроператоров по внутреннему туризму. Приведите примеры его программ.
16. Презентативная и репрезентативная схемы организации поездок: преимущества и недостатки.
17. Типология туристических маршрутов.
18. Продвижение тура как совокупность методов и инструментов, позволяющих вывести турпродукт на рынки.
19. Функции туристических агентств, обязанности туроператора по агентскому договору испособы стимулирования агентской активности.
20. SWOT анализ туристического предприятия.
21. Бизнес план туристического предприятия.
22. Алгоритм повышения конкурентноспособности туристического продукта.
23. Охарактеризуйте понятие «Сглаживание сезонности» в туроперейтинге.
24. Охарактеризуйте понятие «Ресурсные потоки» в туроперейтинге.
25. Охарактеризуйте алгоритм разработки стратегии продвижения регионального турпродукта.
26. Алгоритм формулировки рекламных идей с ориентиром на различные целевые группы.
27. Факторы внутренней и внешней среды туроператора и турагентства.
28. Этапы создания туристской фирмы.
29. Стратегические аспекты деятельности туристического предприятия.

30. Организационная культура и имидж турфирмы.
31. Алгоритм работы с клиентом.
32. Квалификационные требования предъявляемые к менеджеру туристического агентства.
33. Работа с системой Само-софт тур агент. Создание папки тура.
34. Работа с системой Само-софт тур агент. Папка физического лица.
35. Работа с системой Само-софт тур агент. Бронирование тура через систему Андромеда;
36. Действия тур менеджера в критических ситуациях на маршруте.
37. Алгоритм работа менеджера тур агентства с заявками из соцсетей.
38. Алгоритм работа менеджера тур агентства с жалобами и претензиями клиента.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.)

Примерные темы рефератов.

1. Причины и факторы возникновения и развития туризма.
2. Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания.
3. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
4. Европейские туроператоры и их роль на европейском туристском рынке.
5. Проблемы изучения спроса на туристские товары и услуги
6. Методика оценки экономической эффективности турпродукта.
7. Показатели потребительских свойств тура.
8. Примеры различных тематических программ обслуживания.

9. Сущность и принципы стратегического управления турфирмой.
10. Анализ внешней среды и конкурентных сил в сфере туризма.
11. Стратегии поведения фирмы в условиях конкуренции.
12. Банковские и финансовые услуги в развитии туристского бизнеса.
13. Роль информационных услуг в становлении и развитии туристской индустрии.
14. Правовое и экономическое регулирование отношений в сфере туризма.

Рекомендации к подготовке рефератов

Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.

В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных. При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание, продумать ответ.

4. **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** (см. *Фонд оценочных средств*)

5. **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме [Текст] : практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – Москва : КноРус, 2016. – 284 с.	1 – 5	8	8	1
2	Косолапов, А. Б. Управление рисками в туристском бизнесе [Текст] : учебное пособие / А. Б. Косолапов. – Москва : КноРус, 2016. – 286 с.	1 – 5	8	8	0
3	Севастьянова, С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Севастьянова. – Москва : КноРус, 2016. – 256 с. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/920309 (дата обращения: 15.11.2019).	1 – 5	8	ЭБС	0

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Абабков, Ю. Н. Реклама в туризме [Текст] : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 170 с.	1 – 5	8	4	0
2	Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Электронный ресурс] : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 383 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=519575 (дата обращения: 15.11.2019).	1 – 5	8	ЭБС	-
3	Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Ю. Баранова. – Москва : ИНФРА-М, 2014. – 180 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=44	1 – 5	8	ЭБС	0

	7214 (дата обращения: 15.11.2019).				
4	Бутко, И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы [Текст] : учебное пособие для студентов гуманитарных и профильных факультетов вузов, специалистов туристических фирм / И. И. Бутко. – Ростов-на-Дону : МарТ: Феникс, 2010. – 332 с.	1 – 5	8	4	0
5	Вестник Национальной академии туризма [Текст] : научный журнал / учредитель : некоммерческое партнерство «Национальная академия туризма»; изд. : «Балтийская академия туризма и предпринимательства». – 2006 - . – Санкт-Петербург, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 2073-0624.	1 – 5	8	1	
6	Веткин, В. А. Технология создания турпродукта. Пакетные туры [Текст] : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. – М. : Финансы и статистика: ИНФРА-М, 2010. – 240 с.	1 – 5	8	4	0
7	Гаренских, Э. А. Подготовка, оформление и выдача документов при продаже туров за границу в офисе турагентства [Текст] : учебное, практическое пособие для студентов и менеджеров / Гаренских, Э. А. – Рязань : Голос губернии, 2009. – 204 с.	1 – 5	8	4	1
8	Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс] : [учебное пособие] / под ред. А. Ю. Щиканова. – Москва : КноРус, 2017. – 213 с. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/920127 (дата обращения: 02.11.2019).	1 – 5	8	ЭБС	-
9	Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – Москва : КноРус, 2016. – 200 с.	1 – 5	8	4	0
10	Можаева, Н. Г. Туристские ресурсы России [Текст] : практикум / Н. Г. Можаева. – Москва : Форум: ИНФРА-М, 2017. – 112 с.	1 – 5	8	4	1
11	Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст] : учебное пособие / О. М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 135 с.	1 – 5	8	4	0

12	Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-практический журнал / учредитель : Издательская группа «Юрист». – 2003 - . – Москва, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 1813-1212.	1 – 5	8	1	
13	Туристический бизнес [Текст] : туристический бизнес для профессионалов / учредитель : ООО «Турбизнес»; изд. : ООО ИД «Турбизнес». – 1997 - . – Москва, 2016 - . – Ежемес.	1 – 5	8	1	
14	Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме [Текст] / Т. А. Федорова. – Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2017. – 192 с.	1 – 5	8	4	0
15	Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства [Текст] : [учебное пособие] / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. – Москва : Форум: ИНФРА-М, 2017. – 336 с.	1 – 5	8	4	1
16	Чудновский, А. Д. Франчайзинг – эффективная форма управления в гостиничном и туристском бизнесе [Текст] : монография / А. Н. Чудновский, М. А. Жукова. – Москва : КноРус, 2016. – 210 с.	1 – 5	8	4	0
17	Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – Москва : КноРус, 2016. – 200 с.	1 – 5	8	4	0

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
3. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
5. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.10.2019).
6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.10.2019).
7. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, сво-

- бодный (дата обращения: 15.10.2019).
8. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Profi + Travel [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.turprofi.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
2. RATA-news [Электронный ресурс] : ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – 2000 - . – М., 2000 - . – Ежедн. – Режим доступа: <http://ratanews.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
3. Tourexpi [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://tourexpi.com/ru/index.html>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
4. Travel.ru. Туризм и путешествия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.travel.ru/search/result.html>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
5. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://tourlib.net>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
6. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории

Аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, системными блоками, интерактивная доска используемые в учебном процессе.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: стандартное оборудование для учебной аудитории.

6.3. Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время

	<p>чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.</p>
Лабораторные занятия	<p>При выполнении заданий лабораторной работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по лабораторной работе.</p> <p>Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.</p>
Контрольная работа (тестирование)	<p>Изучение материалов основной и дополнительной литературы по темам тестирования. Изучение справочных изданий, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике.</p>
Реферат	<p>При работе над рефератом необходимо формулировать тему; подобрать и изучить основных источников по теме; составить библиографию; обработать и систематизировать информацию; разработать план; подготовить реферат. Содержание реферата должно отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значе-</p>

	ние в настоящее время.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (*при необходимости*)

При изучении данной дисциплины студенты работают с программой Microsoft PowerPoint для создания электронных рефератов-презентаций.

9. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии).

Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

10.

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО
PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Операционная система WindowsPro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г.
Самотур	Лицензии находятся на факультете

11. Иные сведения

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине**

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного
контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Продвижение туристского продукта.	ОК – 6, ОПК – 9, ПК – 4.	Экзамен
2	Поставщики туристических услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг.		
3	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе.		
4	Этапы создания туристской фирмы		
5	Работа с клиентом		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК – 6	Способность работать в коллективе, толе-	ЗНАТЬ	
		1. Основные правила и методику составления программ туров.	ОК6 31

	рантно вос- принимая со- циальные, эт- нические, кон- фессиональные и культурные различия.	2. Техники эффективного делового об- щения, протокол и этикет.	ОК6 32
		3. Специфику норм общения с ино- странными клиентами и агентами.	ОК 6 33
		УМЕТЬ	
		1. Регулировать отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой.	ОК6 У1
		2. Работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных.	ОК6 У2
		3. Составлять программы туров для рос- сийских и зарубежных клиентов.	ОК6 У3
		ВЛАДЕТЬ	
		1. Навыками составления турпакета с использованием иностранного языка.	ОК6 В1
		2. Навыками использования эффектив- ных методов общения с клиентами на русском и иностранных языках.	ОК6 В2
		3. Навыками использования эффектив- ных методов общения с клиентами на русском и иностранных языках.	ОК 6 В3
ОПК – 9	Способность использовать теоретические знания на практике	ЗНАТЬ	
		1. Методы работы с базами данных.	ОПК 9 31
		2. Методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, ме- стам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту.	ОПК 9 32
		3. Планирование программ турпоездок.	ОПК 9 33
		УМЕТЬ	
		1. Использовать нормативные и право- вые документы в туристской деятельно- сти.	ОПК 9 У1
		2. Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсион- ного обслуживания.	ОПК 9 У2
		3. Консультировать партнеров по тур- продуктам, оказывать помощь в про- движении и реализации турпродукта.	ОПК 9 У3

		ВЛАДЕТЬ	
		1. Навыками документооборота с использованием информационных технологий.	ОПК 9 В1
		2. Навыками работы с заявками на бронирование туруслуг.	ОПК 9 В2
		3. Навыками оформления документов для консульств.	ОПК 9 В3
ПК – 4	Способностью применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразие территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобализации в мировом ту-	ЗНАТЬ	
		1. Методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.	ПК4 31
		2. Способы устранения проблем, возникающих во время тура.	ПК4 32
		3. Правила расчетов с турагентами и способы их поощрения.	ПК4 33
		УМЕТЬ	
		1. Работать с информационными и справочными материалами.	ПК4 У1
		2. Анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы.	ПК4 У2
		3. Проводить маркетинговые исследования и создание базы данных по туристским продуктам.	ПК4 У3
		ВЛАДЕТЬ	
		1. Навыками организации рекламных туров.	ПК4 В1
		2. Основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности.	ПК4 В2
		3. Оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.	ПК4 В3

	ризме		
--	-------	--	--

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(ЭКЗАМЕН)**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Назовите основные функции туроператора.	ОК6 33, ОК6 В1, ОК6 В3, ОПК9 33, ОПК9 У2, ПК4 31, ПК4 У2, ПК4 В3.
2.	Проанализируйте схемы сотрудничества туроператора и поставщиков туристических услуг.	ОК6 33, ОК6 У1, ОК6 В2, ОПК9 У3, ОПК9 В2, ПК4 У3, ПК4 В2.
3.	Проанализируйте схемы сотрудничества туроператора и Meet-компаний.	ОК6 32, ОК6 У2, ОК6 В3, ОПК9 33, ОПК9 У3, ОПК9 В2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2.
4.	Охарактеризуйте основные потребительские свойства туристского продукта.	ОК6 32, ОК6 У2, ОК6 В3, ОПК9 33, ОПК9 У3, ОПК9 В2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2.
5.	Охарактеризуйте слабые и сильные стороны турпродукта на примере Рязанской области.	ОК6 32, ОК6 У2, ОК6 В3, ОПК9 33, ОПК9 У3, ОПК9 В2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2.
6.	Дайте оценку договорам туроператора с поставщиком услуг.	ОК6 32, ОК6 У1, ОК6 У2, ОК6 В3, ОПК9 33, ОПК9 У3, ОПК9 В2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2.
7.	Раскройте алгоритм составления договорного плана.	ОК6 32, ОК6 У2, ОК6 В3, ОПК9 33, ОПК9 У3, ОПК9 В2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2.
8.	Дайте характеристику технологической документации туров: лист бронирования, памятка туриста, туристская путевка, туристский ваучер.	ОК6 32, ОК6 У2, ОК6 В3, ОПК9 33, ОПК9 У3, ОПК9 В2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2.
9.	Проанализируйте документооборот между турагентством и туристом.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1.

10.	Проанализируйте документооборот между туроператором и турагентством.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1.
11.	Опишите классификация документов по управленческой деятельности туристической фирмы.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 33, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1, ПК4 В3.
12.	Проанализируйте ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги и взаимоотношения при отказе туриста от путешествия.	ОК6 У1, ОК6 В1, ПК4 У2, ПК4 У3, ПК4 В1, ПК4 В2.
13.	Дайте характеристику форс-мажорным обстоятельствам и опишите как они отражаются в договоре с туристом.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1.
14.	Охарактеризуйте одного из ведущих туроператоров по автобусным турам. Приведите примеры его программ.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1, ПК4 В3
15.	Охарактеризуйте одного из ведущих туроператоров пляжного отдыха. Приведите примеры его программ.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1, ПК4 В3
16.	Охарактеризуйте одного из ведущих туроператоров по внутреннему туризму. Приведите примеры его программ.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1, ПК4 В3
17.	Проанализируйте презентативная и репрезентативная схемы организации поездок: преимущества и недостатки.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1, ПК4 В4
18.	Раскройте типология туристических маршрутов.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1, ПК4 В3
19.	Охарактеризуйте продвижение тура как совокупность методов и инструментов, позволяющих вывести турпродукт на рынки.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК 9 33, ОПК9 В1, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
20.	Охарактеризуйте функции туристических агентств, обязанности туроператора по агентскому договору и способы стимулирования агентской активности.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В2.
21.	Охарактеризуйте SWOT анализ туристического предприятия.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
22.	Охарактеризуйте бизнес план туристического предприятия.	ОК6 31, ОК6 33, ОК6 У3, ОПК9 У3, ПК4 31, ПК4 В1, ПК4 В4
23.	Охарактеризуйте алгоритм повышения конкурентоспособности туристическо-	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1,

	го продукта.	ПК4 В3.
24.	Охарактеризуйте понятие «Сглаживание сезонности» в туроперейтинге.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 33, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
25.	Охарактеризуйте понятие «Ресурсные потоки» в туроперейтинге.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В2.
26.	Охарактеризуйте алгоритм разработки стратегии продвижения регионального турпродукта.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В2.
27.	Проанализируйте алгоритм формулировки рекламных идей с ориентиром на различные целевые группы.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
28.	Раскройте факторы внутренней и внешней среды туроператора и турагентства.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 33, ОПК9 В2, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
29.	Раскройте этапы создания туристской фирмы.	ОК6 32, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 33, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
30.	Проанализируйте стратегические аспекты деятельности туристического предприятия.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
31.	Раскройте организационную культуру и имидж турфирмы.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В4.
32.	Раскройте алгоритм работы с клиентом.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
33.	Квалификационные требования предъявляемые к менеджеру туристического агентства.	ОК6 У1, ОК6 В2, ОПК9 32, ОПК9 У2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2, ПК4 В3.
34.	Раскройте работу с системой Само-софт тур агент. Создание папки тура.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В4.
35.	Раскройте работу с системой Само-софт тур агент. Папка физического лица.	ОК6 У1, ОК6 В2, ОПК9 32, ОПК9 У2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2, ПК4 В3.
36.	Раскройте работу с системой Само-софт тур агент. Бронирование тура через систему Андромеда.	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
37.	Опишите действия тур менеджера в критических ситуациях на маршруте.	ОК6 У1, ОК6 В2, ОПК9 32, ОПК9 У2, ПК4 31, ПК4 У3, ПК4 В2, ПК4 В2.
38.	Опишите алгоритм работа менеджера тур	ОК6 33, ОК6 В1, ОПК9 32,

	агентства с заявками из соцсетей.	ОПК9 33, ПК4 31, ПК4 33, ПК4 У1, ПК4 В2.
39.	Опишите алгоритм работа менеджера тур агентства с жалобами и претензиями клиента.	ОК6 33, ОК6 У1, ОК6 У2, ОК6 В1, ОПК9 31, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ОПК9 В2, ОПК 9 В3, ПК4 31, ПК4 32, ПК4 У2, ПК4 У3
40.	Опишите алгоритм работы менеджера с заявками клиента в офисе фирмы.	ОК6 33, ОК6 У1, ОК6 У2, ОК6 В1, ОПК9 31, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ОПК9 В2, ОПК 9 В3, ПК4 31, ПК4 32, ПК4 У2, ПК4 У3
41.	Охарактеризуйте турпродукт по основному виду используемого транспортного средства.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В4.
42.	Классификация турпродукта по целям путешествия.	ОК6 33, ОК6 У1, ОК6 У2, ОК6 В1, ОПК9 31, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ОПК9 В2, ОПК 9 В3, ПК4 31, ПК4 32, ПК4 У2, ПК4 У3
43.	Классификация турпродукта по продолжительности тура.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В4.
44.	Классификация турпродукта по географическим направлениям.	ОК6 33, ОК6 У1, ОК6 У2, ОК6 В1, ОПК9 31, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ОПК9 В2, ОПК 9 В3, ПК4 31, ПК4 32, ПК4 У2, ПК4 У3
45.	Классификация по специфике комплектации турпродукта.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В2.
46.	Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК9 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В4.
47.	Технологические схемы работы туроператора с отелями	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1, ПК4 В2.
48.	Технологические схемы работы туроператора с ж/д и автотранспортными предприятиями	ОК6 33, ОК6 У1, ОК6 У2, ОК6 В1, ОПК9 31, ОПК9 32, ОПК9 33, ОПК9 В1, ОПК9 В2, ОПК 9 В3, ПК4 31, ПК4 32, ПК4 У2, ПК4 У3
49.	Бронирование туроператором экскурсионных и страховых услуг	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК2 32, ОПК9 В1, ПК4 У2, ПК4 В1,

		ПК4 В2.
50.	Набор сопровождающих документов при разработке туристического продукта.	ОК6 З3, ОК6 У1, ОК6 У2, ОК6 В1, ОПК9 З1, ОПК9 З2, ОПК9 З3, ОПК9 В1, ОПК9 В2, ОПК9 В3, ПК4 З1, ПК4 З2, ПК4 У2, ПК4 У3

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене - по пятибалльной шкале.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.