

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
(Финансовый университет)

Департамент туризма и гостиничного бизнеса
Факультета экономики и бизнеса

СОГЛАСОВАНО
ООО «Брайтон Корпорейшн»
(наименование организации)
Генеральный директор
(должность представителя работодателя)
_____ И.М.Глойдман
(подпись)
«27» июня 2023г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
методической работе
_____ Е.А.Каменева
«29» июня 2023 г.

ЕВСТИГНЕЕВА П.В.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлениям подготовки
43.04.02 «Туризм»
ОП «Международный и национальный туризм»,
ОП «Туристский и гостиничный бизнес»

*Рекомендовано Ученым советом Факультета экономики и бизнеса
(протокол № 31 от 20 июня 2023 г.)*

*Одобрено на заседании учебно-научного Департамента туризма и гостиничного бизнеса
(протокол № 13 от 07 июня 2023 г.)*

Москва 2023

Содержание

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	7
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	8
5.1. Содержание дисциплины	8
5.2. Учебно – тематический план	10
5.3. Содержание семинарских занятий	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	13
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	13
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)	16
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	17
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	29
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	30
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	33
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	34

1. Наименование дисциплины

«Организация туроператорской деятельности».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции ¹	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКН-2	Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий	<ol style="list-style-type: none">1. Обосновывает выбор управленческих решений с учетом факторов риска в условиях неопределенности.2. Использует эффективные методы управления бизнес процессами в сфере туризма и гостеприимства.3. Принимает тактические управленческие решения в процессе координации и контроля деятельности функциональных подразделений организации туристской индустрии.	<p>Знать: основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли.</p> <p>Уметь: выделять существенные факторы риска при принятия управленческих решений в индустрии туроператорской деятельности.</p> <p>Знать: методологию выделения бизнеспроцессов и управления ими в сфере туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: выбирать эффективные методы выстраивания и оптимизации бизнеспроцессов в индустрии туроператорской деятельности.</p> <p>Знать: подходы к координации и контролю деятельности подразделений предприятий сферы туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: эффективно координировать и контролировать функциональные области деятельности предприятий индустрии туроператорской деятельности.</p>

ПКН-1	Способность принимать и применять технологические новации и современное программное обеспечение при решении	<ol style="list-style-type: none">1. Использует современные технологии в процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая2. Применяет комплекс	<p>Знать: современные технологии и программные продукты, используемые в туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: предлагать использование наиболее релевантных технологий для организации туроператорской деятельности.</p> <p>Знать: взаимосвязи туроператорской</p>
-------	---	--	---

	<p>профессиональных задач в туристской индустрии</p>	<p>экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий.</p> <p>3. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых служб туроператорских организаций.</p>	<p>деятельности с другими видами туристской и гостиничной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать технологии туроператорской деятельности при организации туристской деятельности и оценивать релевантность и эффективность этих мероприятий.</p> <p>Знать: технологическую документацию служб туроператоров в целях организации туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: предлагать релевантные форматы технологической документации для организации туроператорской деятельности.</p>
ПКП-1	<p>Способность разрабатывать, корректировать различные экскурсионные маршруты и программы, составлять технологические карты экскурсий с учетом вида туризма, рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов</p>	<p>1. Использует современные технологии в процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию.</p> <p>2. Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий.</p> <p>3. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых служб туристских организаций.</p>	<p>Знать: принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>Уметь: составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности;</p> <p>Знать: перечень туристических ресурсов РФ; историко-культурные и географические достопримечательности региона; объекты показа;</p> <p>Уметь: разрабатывать различные экскурсионные маршруты; разрабатывать экскурсионные программы; корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами;</p> <p>Знать: содержание нормативных документов организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>Уметь: определять методические приемы проведения экскурсии; определять технику ведения экскурсии;</p>

ПКП-2	Способность разрабатывать туристские продукты и туристско-рекреационные проекты, осуществлять их рекламу и продвижение	<p>1. Использует современные технологии разработки туристских продуктов.</p> <p>2. Применяет современные методы оценки эффективности туристско-рекреационных проектов.</p> <p>3. Демонстрирует навыки разработки рекламных кампаний и продвижения туристских продуктов.</p>	<p>Знать: современные методики разработки туристических продуктов; нормативную базу, определяющую правила создания туристических продуктов; наиболее эффективные методы продвижения туристических продуктов.</p> <p>Уметь: формировать «туристические пакеты» услуг; разрабатывать стратегию продвижения тур. продукта; проводить оценку и экономической эффективности маркетинговой стратегии и каждого инструмента в отдельности.</p>
-------	--	---	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация туроператорской деятельности» является обязательной дисциплиной профиля и цикла профиля (элективный) для ОП «Туристский и гостиничный бизнес» и «Международный и национальный туризм», профиля «Международный и национальный туризм» и ОП «Туристский и гостиничный бизнес», профиля «Туристский и гостиничный бизнес».

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Для очной формы обучения ОП "Туристский и гостиничный бизнес", профиль "Международный и национальный туризм" 2021г.;
ОП "Международный и национальный туризм", профиль "Международный и национальный туризм" 2022г.

Таблица 1.1.

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	5 з.е./180	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	84	84
<i>Лекции</i>	34	34
<i>Семинары, практические занятия</i>	50	50
Самостоятельная работа	96	96
Вид текущего контроля	<i>контрольная работа</i>	<i>контрольная работа</i>

Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен
------------------------------	---------	---------

Для очно-заочной формы обучения ОП "Туристский и гостиничный бизнес", профиль "Международный и национальный туризм" 2021г.;

Таблица 1.2.

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	5 з.е./180	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	48	48
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Семинары, практические занятия</i>	32	32
Самостоятельная работа	132	132
Вид текущего контроля	контрольная работа	контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

Для заочной формы обучения ИОО
ОП "Туристский и гостиничный бизнес", профиль " Туристский и гостиничный бизнес " 2022г.;

Таблица 1.3.

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 5/6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	5 з.е./180	90/90
Контактная работа - Аудиторные занятия	32	16/16
<i>Лекции</i>	8	4/4
<i>Семинары, практические занятия</i>	24	12/12
Самостоятельная работа	148	74/74
Вид текущего контроля	контрольная работа/контрольная работа	контрольная работа/контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет/экзамен	зачет/экзамен

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в организацию туристской деятельности.

Основные понятия и категории предмета. Определение понятий «путешествие», «туризм», «турист», «туристская поездка», «экскурсант», «туристская отрасль», «туристская индустрия». Причины и факторы возникновения и развития туризма. История развития мирового туризма. Значение туризма в решении различных проблем общества. Цели, функции и задачи туризма. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания. Организации, занимающиеся туризмом в Российской Федерации и мире.

Тема 2. Организационные основы туризма.

Туристские предприятия и их формы. Определение миссии и целей деятельности предприятия. Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием. Права и обязанности турфирм и туристов. Документация туристской фирмы. Туроператорская и турагентская деятельность: понятие и основные функции. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров.

Тема 3. Основы формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Рынок туристских услуг. Сегменты рынка. Международный туристский рынок: состояние и тенденции развития. Туроператоры и турагенты на международном туристском рынке. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Тур и туристский маршрут. Турпакет. Разновидности туров. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом. Классификация туристских маршрутов и туров. Программный туризм. Теоретические основы методики разработки турпродукта.

Тема 4. Ценообразование в туризме.

Цена турпакета. Виды цен в туризме. Тарифы туроператора. Процедура ценообразования турпродукта. Издержки туроператора. Варианты расчетов себестоимости тура. Расчет нулевой рентабельности на уровне тура. Расчет нулевой рентабельности на уровне фирмы. Расчет нулевой рентабельности монопрофильного туроператора. Расчет нулевой рентабельности многопрофильного туроператора. Ассортимент туроператора. Тарифы туроператора. Основные методы ценообразования в туроперейтинге. Уменьшение и повышение цены на турпакет. Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Форма Ф-Рабочая

программа дисциплины

Тема 5. Организация процесса продажи туристского продукта.

Направления продвижения туристского продукта. Эффективная реклама турфирмы и турпродукта. Стимулирование сбыта в турфирме. Личные продажи. Связи с общественностью. Эффективное управление ассортиментом туристских услуг. Поиск потенциальных клиентов. Эффективность реализации туристского продукта. Реализация сбытовой политики организации в индустрии туризма.

Тема 6. Рекламные методы продвижения турпродукта.

Отличительные черты рекламы в индустрии туризма. Цели рекламы в туризме. Основные блоки тактических решений по туррекламе. Эффективность размещения рекламы. Каталог туроператора. Генеральные и служебные каталоги туроператора. Требования предъявляемые к основным и служебным каталогам. Ценовое приложение туроператора и его варианты.

Тема 7. Организация обслуживания клиентов.

Классификация клиентов, шкала потребностей клиентов. Факторы, влияющие на поведение покупателя. Классы обслуживания. Шкала потребностей клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов. Стратегия обслуживания клиентов. Культура обслуживания клиентов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Формирование коммуникативных навыков. Общение. Обратная связь, преодоление коммуникативного барьера. Мотивационные аспекты в туризме. Систематизация туристских мотиваций. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Основные факторы туристской мотивации. Культура, как фактор туристской мотивации. Культурный или познавательный туризм. Роль элементов культуры в формировании туристского интереса. Место туристского назначения и его роль в мотивации туристского путешествия.

Тема 8. Договорные отношения в туризме

Общая характеристика договора. Требования к составлению договоров. Договорные отношения между туроператором и турагентом. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителями туристских услуг. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг. Договорные отношения между рецептивным и инициативными туроператорами. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. Определение meet-компаний, а также преимущества сотрудничества с ними аутгоингтуроператоров. Схемы сотрудничества оператора с иностранным партнером: работа по разовым заявкам, работа на условиях квотирования и туристический кредит. Виды квот. Права и обязанности туроператора и его иностранного партнера. Схемы сотрудничества туроператора с предприятиями гостиничной индустрии. Гостиничная индустрия. Современный этап развития гостиничной индустрии. Гостиничные цепи. Классификация отелей. Обзор гостиничных рынков регионов мира. Схемы сотрудничества туроператора и

хотельера (две группы). Аренда отеля, приобретение блоков комнат на условиях комитмента и элонтмента, безотзывное бронирование. Приоритетное бронирование, повышенная комиссия и работа по разовым заявкам. Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Форма Ф-Рабочая программа дисциплины Схемы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями. Авиакомпания. Авиаперевозка. Права и обязанности пассажира, согласно Воздушноу кодексу. Права и обязанности перевозчика. Перевозка пассажиров на регулярных рейсах. Тарифы, скидки и льготы на регулярных авиалиниях. Перевозки пассажиров чартерными авиарейсами. Заказчики чартерной перевозки. Виды чартерных программ: Разовые с отстоем. Шаттл-чартеры. Сплит-чартеры. Поли-чартерная перевозка. Транзит-чартеры. Договор чартерной перевозки.

5.2. Учебно – тематический план

Таблица 2

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Всего (часов)	Трудоёмкость в часах				Формы текущего контроля
			Аудиторная работа				
			Общая	Лекции	Практич. и семинар. занятия	Самостоятельная работа	
1	Тема 1. Введение в организацию туристской деятельности.	15	6	3	3	9	Дискуссия
2	Тема 2. Организационные основы туризма.	20	10	4	6	10	Опрос Доклад с презентацией
3	Тема 3. Основы формирования, продвижения и реализации туристского продукта.	20	10	4	6	10	Опрос Беседа Дискуссия
4	Тема 4. Ценообразование в туризме.	20	10	4	6	10	Решение задач
5	Тема 5. Организация процесса продажи туристского продукта.	25	12	5	7	13	Разработка и решение кейсов
6	Тема 6. Рекламные методы продвижения турпродукта.	25	12	5	7	13	Разработка и решение кейсов Решение задач
7	Тема 7. Организация обслуживания клиентов.	25	8	3	5	17	Опрос Доклад с презентацией

8	Тема 8. Договорные отношения в туризме	30	16	6	10	14	Разработка и решение кейсов
В целом по дисциплине		180	84	34	50	96	Согласно учебному плану: контрольная работа
Итого в %		100	47	40	60	53	

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

Наименование раздела и темы дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Введение в организацию туристской деятельности.	<p>1. Основные понятия и категории предмета. 2. Определение понятий «путешествие», «туризм», «турист», «туристская поездка», «экскурсант», «туристская отрасль», «туристская индустрия». 3. Цели, функции и задачи туризма. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания. 4. Организации, занимающиеся туризмом в Российской Федерации и мире.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	Дискуссия
Тема 2. Организационные основы туризма.	<p>1. Субъекты туристского рынка. 2. Туроператорская и турагентская деятельность: понятие и основные функции. 3. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров 4. Юридические особенности туроператорской и турагентской деятельности.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	Опрос Доклад с презентацией
Тема 3. Основы формирования, продвижения и реализации туристского продукта.	<p>1. Сегменты рынка туристских услуг. 2. Международный туристский рынок: состояние и тенденции развития. 3. Туристские услуги, входящие в турпродукт. 4. Виды туров. 5. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	Опрос Беседа Дискуссия
Тема 4. Ценообразование в туризме.	<p>1. Процедура ценообразования турпродукта. 2. Издержки туроператора. Варианты расчетов себестоимости тура. 3. Расчет нулевой рентабельности на уровне тура.</p>	Решение задач

	<p>Расчет нулевой рентабельности на уровне фирмы. Расчет нулевой рентабельности монопрофильного туроператора. Расчет нулевой рентабельности многопрофильного туроператора. 4.Ассортимент туроператора. Тарифы туроператора. Основные методы ценообразования в туроперейтинге.</p> <p>5.Уменьшение и повышение цены на турпакет – эластичность спроса.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	
<p>Тема 5. Организация процесса продажи туристского продукта.</p>	<p>1.Каналы сбыта туристского продукта.</p> <p>2.Стимулирование сбыта в турфирме. Личные продажи.</p> <p>3.Эффективное управление ассортиментом туристских услуг.</p> <p>4. Поиск потенциальных клиентов.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	<p>Разработка и решение кейсов</p>
<p>Тема 6. Рекламные методы продвижения турпродукта.</p>	<p>1.Отличительные черты рекламы в индустрии туризма.</p> <p>2.Цели рекламы в туризме. Основные блоки тактических решений по туррекламе.</p> <p>3. Основные рекламные инструменты, используемые в туризме.</p> <p>3. Эффективность размещения рекламы.</p> <p>4. Тактические решения по рекламе турпродукта.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	<p>Разработка и решение кейсов</p> <p>Решение задач</p>
<p>Тема 7. Организация обслуживания клиентов.</p>	<p>1.Классификация клиентов, шкала потребностей клиентов.</p> <p>2.Факторы, влияющие на поведение покупателя. Классы обслуживания.</p> <p>3. Стратегия обслуживания клиентов. Культура обслуживания клиентов. 4.Качество обслуживания и способы его регулирования. Формирование коммуникативных навыков. Общение. Обратная связь, преодоление коммуникативного барьера.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	<p>Опрос Доклад с презентацией</p>
<p>Тема 8. Договорные отношения в туризме</p>	<p>1.Общая характеристика договора. 2.Требования к составлению договоров. 3.Договорные отношения между туроператором и турагентом.</p> <p>4. Схемы сотрудничества оператора с иностранным партнером: работа по разовым заявкам, работа на условиях квотирования и туристический кредит. Виды квот. Права и обязанности туроператора и его иностранного партнера.</p> <p>5. Схемы сотрудничества туроператора и отелей. Аренда отеля, приобретение блоков комнат на условиях комитмента и элотмента, безотзывное бронирование. Приоритетное бронирование, повышенная комиссия и работа по разовым заявкам.</p> <p>6.Перевозка пассажиров на регулярных рейсах. Тарифы, скидки и льготы на регулярных</p>	<p>Разработка и решение кейсов</p>

	<p>авиалиниях.</p> <p>7.Перевозки пассажиров чартерными авиарейсами. Заказчики чартерной перевозки. Виды чартерных программ: Разовые с отстоем. Шаттл-чартеры. Сплит-чартеры. Поли-чартерная перевозка. Транзит-чартеры. Договор чартерной перевозки.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-4, раздел 9, №№ 1-5</p>	
--	---	--

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 4

Наименование раздела и темы дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Введение в организацию туристской деятельности.	<p>1.Причины и факторы возникновения и развития туризма.</p> <p>2. История развития мирового туризма.</p> <p>3. Значение туризма в решении различных проблем общества.</p> <p>4.Современное состояние туризма в России.</p> <p>5. Классификация туризма по видам и направлениям.</p>	<p>- работа с конспектом лекции;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;</p> <p>- подготовка к тестированию;</p> <p>- подготовка к решению ситуационных задач;</p> <p>подготовка к решению кейса,</p> <p>- подготовка и написание контрольной работы</p>
Тема 2. Организационные основы туризма.	<p>1.Определение миссии и целей деятельности тур предприятий.</p> <p>2.Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием.</p> <p>3.Права и обязанности турфирм и туристов.</p>	<p>- работа с конспектом лекции;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;</p> <p>- подготовка к тестированию;</p> <p>- подготовка к решению ситуационных задач;</p> <p>подготовка к решению кейса,</p> <p>- подготовка и написание контрольной работы</p>

<p>Тема 3. Основы формирования, продвижения и реализации туристского продукта.</p>	<p>1. Тур и туристский маршрут. Турпакет. Разновидности туров 2. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» - основные понятия. 3. Единый федеральный реестр туроператоров. (Закон) 4. Финансовое обеспечение. (Закон) 5. Страхование туристской деятельности</p>	<p>- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - подготовка к тестированию; - подготовка к решению ситуационных задач; подготовка к решению кейса, - подготовка и написание контрольной работы</p>
<p>Тема 4. Ценообразование в туризме.</p>	<p>1. Цена турпакета. Виды цен в туризме. Тарифы туроператора.</p>	<p>- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - подготовка к тестированию; - подготовка к решению ситуационных задач; подготовка к решению кейса, - подготовка и написание контрольной работы</p>
<p>Тема 5. Организация процесса продажи туристского продукта.</p>	<p>1. Эффективность реализации туристского продукта. Реализация сбытовой политики организации в индустрии туризма. 2. Отличия в системе продаж туроператора и турагента. 3. Основные каналы продаж турпродукта в цифровой среде</p>	<p>- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - подготовка к тестированию; - подготовка к решению ситуационных задач; подготовка к решению кейса, - подготовка и написание контрольной работы</p>

<p>Тема 6. Рекламные методы продвижения турпродукта.</p>	<p>1. Основные каналы коммуникации с клиентами 2. Анализ российского и зарубежного опыта по продвижению тур продуктов 3. Наиболее успешные рекламные компании в туризме. 4. Выставки, как один из наиболее эффективных инструментов по привлечению партнеров.</p>	<p>- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - подготовка к тестированию; - подготовка к решению ситуационных задач; подготовка к решению кейса, - подготовка и написание контрольной работы</p>
<p>Тема 7. Организация обслуживания клиентов.</p>	<p>1. Мотивационные аспекты в туризме. Систематизация туристских мотиваций. 2. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта.</p>	<p>- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - подготовка к тестированию; - подготовка к решению ситуационных задач; подготовка к решению кейса, - подготовка и написание контрольной работы</p>
<p>Тема 8. Договорные отношения в туризме</p>	<p>1. Определение meet-компаний, а также преимущества сотрудничества с ними аутгоинг туроператоров. 2. Гостиничные цепи. Классификация отелей. Обзор гостиничных рынков регионов мира. 3. Права и обязанности пассажира, согласно Воздушному кодексу. Права и обязанности 4. Схемы взаимоотношений с жд-операторами. Продажа железнодорожных билетов в офисе туроператора. 5. Бронирование железнодорожных билетов для групп туристов через железнодорожные кассы. 6. Организация туристических поездов и вагонов. Роль автобусных маршрутов на внутренних маршрутах. 7. Две основные формы использования услуг автоперевозчиков:</p>	<p>- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - подготовка к тестированию; - подготовка к решению ситуационных задач; подготовка к решению кейса, - подготовка и написание контрольной работ</p>

	приобретение оператором собственного автобуса для организации дальнейших автобусных туров и сотрудничество с владельцами автобусов (автотранспортными предприятиями или частными лицами)	
--	--	--

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения ими самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- дискуссионные формы: дискуссия, круглый стол – проводятся по результатам самостоятельной подготовки;
- защита выполненного задания – проводится защита микрогруппой подготовленного самостоятельно экспертного заключения либо задания, выполненных непосредственно на семинаре;
- написание контрольной работы.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях Департамента.

Промежуточный контроль проводится в форме Зачета/Экзамена по итогам модуля, оценки итоговых знаний и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в модуле	40
2.	Зачет/Экзамен	60
	Итого:	100

Формы текущего контроля успеваемости и их балльная оценка

№	Формы текущего контроля	Количество баллов
1.	Активная работа на семинарском занятии (в том числе блиц-опрос по теме)	12
2.	Посещение	6
3.	Выполнение заранее подготовленных для выступления на семинаре докладов, выступлений, кейсов, ситуационных задач (по перечню, предложенному преподавателем, ведущим семинары)	12
4.	Выполнение контрольной работы	10
	Итого	40

Вопросы для подготовки к контрольной работе

1. Туристские предприятия и их формы.
2. Определение миссии и целей деятельности предприятия.
3. Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием.
4. Права и обязанности турфирм и туристов.
5. Документация туристской фирмы.
6. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» - основные понятия.
7. Единый федеральный реестр туроператоров. (Закон)
8. Финансовое обеспечение. (Закон)
9. Страхование туроператорской ответственности.
10. Современное состояние туризма в России.
11. Классификация туризма по видам и направлениям
12. Документооборот в туроперейтинге.
13. Уставные документы; бухгалтерские и статистические документы;
14. Документы, регламентирующие отношения с поставщиками.
15. Технологии обслуживания клиентов.
16. Документы, регламентирующие отношения с туристами; документы, регламентирующие отношения с партнерами.
17. Паспортно-визовые формальности. Визовый и безвизовый въезд российских граждан на территорию иностранных государств.
18. Визовый и безвизовый въезд иностранных граждан на территорию Российской Федерации.
19. Выставка как инструмент маркетинга, рекламы и продвижения на рынке. Основные направления работ по организации участия в выставке.
20. Разработка маркетинговых стратегий по продвижению туристических фирм.

21.Перечень основных рекламных инструментов туристических фирм и оценка их эффективности.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений

Таблица 5

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции ¹	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКН-2	<p>1. Обосновывает выбор управленческих решений с учетом факторов риска в условиях неопределенности.</p> <p>2. Использует эффективные методы управления бизнес процессами в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>3. Принимает тактические управленческие решения в процессе координации и контроля деятельности функциональных</p>	<p>Знать: основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли.</p> <p>Уметь: выделять существенные факторы риска при принятия управленческих решений в индустрии туроператорской деятельности.</p> <p>Знать: методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: выбирать эффективные методы выстраивания и оптимизации бизнеспроцессов в индустрии туроператорской деятельности.</p> <p>Знать: подходы к координации и контролю деятельности подразделений предприятий сферы туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: эффективно координировать и</p>	<p>Задания:</p> <p>1. Написать краткое эссе с анализом факторов, отрицательно влияющих на развитие туризма в выбранном регионе.</p> <p>2. Нарисовать схему организационной структуры туроператора</p> <p>3. Провести SWOT-анализ деятельности туроператора А.</p> <p>4. Провести оценку эффективности деятельности туроператора составив: - составить таблицу денежных потоков - рассчитать индекс рентабельности предприятия</p> <p>Тестовые задания: Как называется профиль туроператора, при котором он в принципе предлагает большой перечень курортов в нескольких</p>

	<p>подразделений организации туристской индустрии.</p>	<p>контролировать функциональные области деятельности предприятий индустрии туроператорской деятельности.</p>	<p>странах (работа по разовым заявкам)?</p> <p>Ответ: 1) концентрированный профиль 2) сильно концентрированный профиль 3) Рассеянный профиль 4) Слабо концентрированный профиль</p> <p>Ситуационная задача Турист опозда на самолет и требует возврата стоимости тура. Что в данном случае должен предпринять турагент и туроператор? Должен ли туроператор вернуть деньги туристу? Обоснуйте ответ.</p>
<p>ПКН-1</p>	<p>1. Использует современные технологии в процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов.</p> <p>2. Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий.</p> <p>3. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых</p>	<p>Знать: современные технологии и программные продукты, используемые в туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: предлагать использование наиболее релевантных технологий для организации туроператорской деятельности.</p> <p>Знать: взаимосвязи туроператорской деятельности с другими видами туристской и гостиничной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать технологии туроператорской деятельности при организации туристской деятельности и оценивать релевантность и эффективность этих мероприятий.</p> <p>Знать: технологическую документацию служб туроператоров в целях организации туроператорской деятельности.</p> <p>Уметь: предлагать релевантные</p>	<p>Задания</p> <p>1.Используя сеть Интернет, выявите наиболее крупные европейские meet-компании, работающие с Россией.</p> <p>2.Осуществите анализ чартерных программ, реализуемых на туристском рынке региона.</p> <p>3. Подготовьте сообщение о наиболее популярных авиаперевозчиках, осуществляющих свою деятельность на рынке региона</p> <p>Ситуационная задача: Вы решили открыть турагентство без офиса. Без наемных сотрудников. Какое программное обеспечение вам понадобится? Какими инструментами коммуникации с клиентами вы будете пользоваться?</p> <p>Подготовьте эссе на тему «Современные методы стимулирования сбыта турпродукта в турфирме».</p>

	служб туроператорских организаций.	форматы технологической документации для организации туроператорской деятельности.	
ПКП-1	<p>1.Использует современные технологии в процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию.</p> <p>2.Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий.</p> <p>3. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых служб</p>	<p>Знать: современные технологии по анализу туристических маршрутов; методологию разработки туристических маршрутов; принципы построения цепочки продаж в цифровой среде.</p> <p>Уметь: применять на практике теоретические знания по формированию туристских услуг и экскурсионных продуктов в соответствии с требованиями потребителей; использовать туристические CRM системы и программы по подготовке предложений и управлению продуктом (СамоТур, Коломбус, U-он и другие)</p> <p>Знать: технологии оценки эффективности экскурсионных мероприятий; перечень методических программ, необходимых для подготовки экскурсионных маршрутов; перечень параметров оценки эффективности экскурсионных продуктов.</p> <p>Уметь: проводить оценку эффективности экскурсионных программ.</p> <p>Знать: основы взаимодействия поставщиков туристских услуг, входящих в состав турпродукта; содержание типовых туристических договоров.</p> <p>Уметь: составлять типовые договоры с поставщиками и потребителями услуг.</p>	<p>Задания Разработайте стратегию продвижения экскурсионного продукта с указанием используемых инструментов интернет-маркетинга. Задание в группах.</p> <p>Тестовые задания: Что из перечисленного не относится к неотъемлемым реквизитам договоров с поставщиками услуг?</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) полное наименование, форма собственности, юридический и фактический адреса, банковские реквизиты и контактные телефоны сторон 2) место и время заключения договора о сотрудничестве 3) предмет договора (краткое раскрытие целевых установок сторон) 4) срок действия договора

ПКП-2	<p>1. Использует современные технологии разработки туристских продуктов.</p> <p>2. Применяет современные методы оценки эффективности туристско-рекреационных проектов.</p> <p>3. Демонстрирует навыки разработки рекламных кампаний и продвижения туристских продуктов.</p>	<p>Знать: основы формирования туристских продуктов в цифровой среде; методы анализа целевой аудитории с помощью цифровых инструментов анализа.</p> <p>Уметь: составлять туристические пакеты с помощью GDS систем; проводить анализ конкурентной среды.</p> <p>Знать: современные методы оценки эффективности туристско-рекреационных проектов; инструменты анализа конкурентной среды.</p> <p>Уметь: рассчитывать финансовую эффективность проектов; определять долю рынка для туристических продуктов.</p> <p>Знать: принципы разработки рекламных кампаний; основные элементы маркетинговых кампаний в туризме; основные инструменты BTL и ATL маркетинга для туристических компаний.</p> <p>Уметь: формировать маркетинговые стратегии для продвижения туристских продуктов; формулировать уникальные торговые предложения для туристических кампаний; проводить выборку инструментов для туристических рекламных компаний; разрабатывать рекламные объявления.</p>	<p>Задания:</p> <p>Кейс. Работа в группах</p> <p>Компания TNA занимается организацией групповых авторских туров по России и ближнему зарубежью. За 2022 год ее услугами воспользовались 678 туристов. Средняя цена тура TNA составляет 65 тыс руб.</p> <p>Сформулируйте портрет целевого клиента компании TravelNeverAlone. Проведите анализ информационных источников в интернете и сформулируйте УТП компании. Выделите ее основные преимущества и недостатки. Определите ее место относительно конкурентов.</p> <p>Задача</p> <p>Для оценки эффективности рекламной деятельности и связей с общественностью рассчитайте экономический эффект от рекламирования туров на Шри-Ланку, при условии, что дополнительные продажи туров после проведения рекламной компании составили 86452790 руб., затраты на рекламу - 1348695 руб., дополнительные расходы по приросту товарооборота – 56 421 руб., средняя маржинальность тура +15% к себестоимости.</p>
-------	---	---	--

Примеры заданий по внеаудиторной самостоятельной работе.

Примеры кейсов.

Ответьте на вопросы и обоснуйте ответ.

1. Туриста, купившего путевку в Перу, не пускают на рейс в аэропорту из-за отсутствия вакцинации от желтой лихорадки. Чья вина, туриста или турфирмы?
2. Туристы забронировали тур 30.09-09.10 вылет туда 17:00, обратно

- 22:35. В начале отдыха туристам перенесли обратный вылет на 08:40. Турист требует возмещения за «потерянный» первый и последний день. Имеет ли он на это право? Если да, то к кому обращаться- к авиакомпании или ТО? В договоре время вылетов не указано.
3. Турист, отдыхая в Катаре, получил сильный солнечный ожог и попал в больницу. Позвонив менеджеру, он объяснил всю ситуацию. Что делать менеджеру в данной ситуации? Входят ли солнечные ожоги в страхование путешественников?
 4. Турист собирается покинуть страну, которую посетил, но срок его визы истек. Куда ему необходимо обратиться?
 5. Клиент оплатил тур, оператор его подтвердил, но в спешке не был заключен договор и на следующее утро клиент отказался от тура. Как менеджеру избежать такой ситуации?
 6. Багаж туриста не довели до пункта назначения, в панике он звонит менеджеру. Что должен предпринять менеджер?
 7. Турист опоздал на своей рейс и теперь требует возврат денег у турфирмы. Какие действия должны предпринять турист и турфирма? Клиента выселяют из отеля за нарушение правил проживания, не долго думая он звонит менеджеру и просит разобраться. Назовите возможные варианты для туриста со стороны туристского менеджера?

Кейсы

8. Будучи руководителем туроператорской компании, Вы разработали новый маршрут. Предполагается велосипедный тур по Подмосковию, который займет 2-3 дня. Тур планируется в летнее время. Целевая аудитория – молодые люди разного пола, москвичи. Численность группы – до 15 участников. В сервисный пакет тура входит проживание 2 ночи в мотелях подмосковных городов, 3-разовое питание в придорожных предприятиях быстрого питания, обеспечение картами маршрута и путеводителем. В сервисный пакет не входит обеспечение спортивным снаряжением. Цели и содержание предполагаемого тура заданы как спортивно-оздоровительные и историко-познавательные.
Задание.
Предложите рекламную кампанию по продвижению данного тура. Обоснуйте свой выбор носителей, предполагаемую продолжительность, время и периодичность повторения рекламных предложений.
Предложите рекламный слоган для этой кампании.
9. Важным инструментом планирования и координации туризма является

разработка целевых программ развития туризма. Какие, по-вашему, методы используются при разработке целевых программ. Дайте характеристику региональной программе развития туризма в исследуемом регионе, планируемым мероприятиям, как выполняются запланированные в программе мероприятия?

Перечень вопросов к экзамену

1. Сегментация туристских потоков.
2. Туристический оператор. Функции туроперейтинга.
3. Виды туроперейтинга.
4. Аутгоинговый туроператор.
5. Понятие о флайтерах.
6. Иинкаминговый и инсайд-туроператоры.
7. Профиль работы туристического оператора.
8. Монопрофильный туроператор. Многопрофильные туроператоры.
9. Реклама турпродукта и ее методы.
10. Турист. Права и обязанности туриста.
11. Турпроектирование. Маркетингового исследования туристского рынка.
12. Сегментирование туристского рынка по географическому принципу.
13. Сегментирование туристского рынка по экономическому принципу.
14. Сегментирование туристского рынка на принципах количественного предпочтения туристов.
15. Возрастное сегментирование.
16. Сегментирование по принципам туристических предпочтений.
17. Технологии продаж туристского продукта.
18. Прямая и опосредованная схема туроператорской деятельности.
19. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.
20. Схемы сотрудничества туроператора с предприятиями гостиничной индустрии.
21. Типология гостиничных предприятий.
22. Классификация гостиниц по различным критериям.
23. Классификация по уровню комфорта.
24. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.

25. Основные службы гостиницы.
26. Схемы работы туроператора с предприятиями гост. Индустрии.(аренда, комитмент, элотмент и т.д.)
27. Типы гостеприимства.
28. Схемы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями.
29. Регулярные рейсы.
30. Организация чартерных программ.
31. Тарифы в системе воздушных перевозок.
32. Схемы сотрудничества туроператора и железных дорог.
33. Схемы сотрудничества туроператора и судовладельцев.
34. Организация круизов.
35. Схемы сотрудничества туроператора и автотранспортных хозяйств.
36. Особенности организации автобусных перевозок детских групп.
37. Схемы сотрудничества туроператора и экскурсионных компаний.
38. Турагентская деятельность. Основные функции агентства.
39. Типы агентств.
40. Агентские сети, стратегии создания агентских сетей.
41. Способы стимулирования агентов.
42. Турпродукт.
43. Ценообразование турпродукта.

Примеры тестовых заданий

1. Турагент - это турфирма, которая занимается:

- А) формированием, продвижением и реализацией услуг (турпродукта);
- Б) посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров, действующий на основе посреднических договоров;
- В) поставщик услуг туроператору.

2. Реклама туристского продукта наиболее эффективна:

- А) в виде проспектов;
- Б) путем участия в туристских выставках и ярмарках, радио и телевизионная реклама;
- В) в виде рекламных листовок, распространяемых по почте.

3. Туроператор занимается тем, что:

- А) формирует, продвигает и реализует продукт;

Б) занимается только созданием турпродуктов;

В) занимается продажей, сформированных турагентом туров.

4. Чему равен размер финансового обеспечения, отражаемый в договоре страхования гражданской ответственности туроператора или в банковской гарантии (в млн. руб):

А) для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере международного туризма _____;

Б) для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма _____;

В) для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего и международного туризма _____.

5. Инициативный туроператор-это:

А) туроператор, отправляющий туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими туроператорами;

Б) туроператор на приеме, то есть комплектующий туры и программы обслуживания туристов с исполнением прямых договоров с поставщиками услуг.

6. Что означает аббревиатура ВВ:

А) размещение +завтрак;

Б) 2-х разовое питание. (завтрак+ужин);

В) 3-х разовое питание (завтрак+обед+ужин).

7. Ваучер-это:

А) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов;

Б) документ, выданный туристской или транспортной компанией в подтверждении того, что турист оплатил конкретные виды услуг: проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и является основанием для получения этого обслуживания;

В) комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта.

8. При оказании туристских услуг фирма должна обеспечить:

А) приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.);

Б) совершенно безопасные условия проведения тура с исключением чрезвычайных ситуаций;

В) дифференцированный уровень риска, зависящий от конкретных условий тура.

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Департамент туризма и гостиничного бизнеса

Дисциплина «Организация туроператорской деятельности»

Факультет экономики и бизнеса Форма обучения _____

Семестр \ модуль ____

Направление подготовки 43.03.02 Туризм.

Профиль \ магистерская программа _____

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1 Теоретическая часть (20 баллов).

Раскройте понятия монопрофильный и многопрофильный туроператор.
Опишите их преимущества и недостатки.

2 вопрос (10 баллов). Тестовая часть.

1. Турагент - это турфирма, которая занимается:

- А) формированием, продвижением и реализацией услуг (турпродукта);
- Б) посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров, действующий на основе посреднических договоров;
- В) поставщик услуг туроператору.

2. Реклама туристского продукта наиболее эффективна:

- А) в виде проспектов;
- Б) путем участия в туристских выставках и ярмарках, радио и телевизионная реклама;
- В) в виде рекламных листовок, распространяемых по почте.

3. Туроператор занимается тем, что:

- А) формирует, продвигает и реализует продукт;
- Б) занимается только созданием турпродуктов;
- В) занимается продажей, сформированных турагентом туров.

4. Чему равен размер финансового обеспечения, отражаемый в договоре страхования гражданской ответственности туроператора или в банковской гарантии (в млн. руб):

- А) для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере международного туризма

_____;
Б) для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма

_____;
В) для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего и международного туризма _____.

5. Инициативный туроператор-это:

А) туроператор, отправляющий туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими туроператорами;

Б) туроператор на приеме, то есть комплектующий туры и программы обслуживания туристов с исполнением прямых договоров с поставщиками услуг.

3 вопрос (30 баллов). Практико-ориентированное задание.

Накануне вылета у туристов произошла замена времени вылета с утреннего на вечерний. Туристы потеряли время на отдыхе и требуют компенсацию от турагента.

Вопросы:

1. Кто несет ответственность за перенос времени вылета?
2. Могут ли туристы рассчитывать на какую-либо компенсацию, если рейс был чартерным?

Подготовил: _____

Утверждаю: _____

_____ Дата

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» и приказы филиалов по данному вопросу.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в посл. ред. ФЗ)
2. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года /Утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года №2129-р
3. Федеральный закон от 28.06.2014 №172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации»

Основная литература

4. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673> (дата обращения: 05.05.2023).
5. Кусков, А. С. Технологии организации туроператорской деятельности : учебник / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. — Москва : КноРус, 2021. — 383 с. — (Бакалавриат). - ЭБС BOOK.ru. - URL: <https://book.ru/book/940182> (дата обращения: 05.05.2023). — Текст : электронный.

Дополнительная литература:

6. Пяткова, С. Г. Организация туристской деятельности : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Сургут : СурГПУ, 2015. — 98 с. — ЭБС Лань. - URL: <https://e.lanbook.com/book/151908> (дата обращения: 05.05.2023). — Текст : электронный.
7. Маркетинг туризма : учебное пособие для обучения студ. вузов по напр. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело" / И. В. Гончарова, Т. П. Розанова, М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 224 с. — (Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ (2011-2018 годы)). — Текст : непосредственный. - То же. - ЭБС Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152023> (дата обращения: 05.05.2023). - Текст: электронный.
8. Морозов, М. А. Экономика организации туризма: учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - Москва: Юрайт, 2018. - 300 с. - 5-е изд., испр. и доп. -Текст : непосредственный. - То же. - 2021. - Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473233> (дата обращения: 05.05.2023). - Текст : электронный.
9. Региональная экономика: учебник для вузов / Е. Л. Плисецкий, Л. Н. Еремеева, Н. В. Иванова [и др.]; Финуниверситет ; под ред. Е. Л. Плисецкого. - 3-е изд., перераб. и доп. —Москва: Юрайт, 2021. - 533 с. - (Высшее образование). - Текст : непосредственный. - То же. - 2023. - Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510967> (дата обращения: 05.05.2023). - Текст : электронный.
10. Шимова О. С. Основы устойчивого туризма : учебное пособие / О. С. Шимова.. — Москва: Новое знание : Инфра-М, 2012. — 190 с. — (Высшее

образование: Бакалавриат). - Текст : непосредственный. - То же. - 2016. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/558464> (дата обращения: 05.05.2023). - Текст : электронный.

11. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 273 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496605> (дата обращения: 05.05.2023). — Текст : электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. Официальный сайт Министерства экономического развития РФ www.economy.gov.ru Глобальный этический кодекс туризма- <http://www.kadis.ru/texts/index.phtml?id=40197>
2. The Association for Tourism and Leisure Education (ATLAS) – <http://www.atlas-euro.org>
3. European Travel Commission – <http://www.etc-corporate.org>
4. СЕСТА - Central European Countries Travel Association – <http://www.cecta.org>
5. WATA - World Association of Travel Agencies – <http://www.wata.net>
6. Ассоциация бизнес-туризма – <http://businessstravelrussia.ru>
7. Ассоциация содействия туристским технологиям- <http://asset.ru>
8. Клуб защиты прав туристов – <http://turistprav.ru>
9. Интернет-страница всемирной туристической организации <http://www.unwto.org>
10. Интернет-страница Российского союза туриндустрии <http://www.ros-tourunion.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучающимся необходимо:

1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы. РПД, а также все методические разработки поданной дисциплине имеются на образовательном портале и сайте Департамента туризма и гостиничного бизнеса.
2. Ознакомиться с графиком консультаций .

Методические рекомендации по выполнению различных форм

самостоятельных домашних заданий

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачету, экзамену; выполнение контрольной работы .

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения - в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

При подготовке самостоятельных заданий студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выданные преподавателем для

самостоятельной подготовки, разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке сообщений и докладов

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка сообщений и докладов, для обсуждения их на семинарском занятии.

Цель сообщений и доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Темы докладов определяются преподавателем и распределяются между студентами с учетом их интересов. Доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию доклада с преподавателем согласовывается структура доклада, выделяются вопросы, на которые следует обратить особое внимание (при подготовке доклада по применению нормативных документов, регламентирующих отдельные вопросы реализации кризис- диагностики), по проблемным и дискуссионным теоретическим вопросам согласовать литературу, на основе которой будут выстраиваться основные положения доклада, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

- выступить на семинарском занятии с 10-15 минутной презентацией своего доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению доклада в форме презентации. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название департамента, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;

- к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5

позиций). Объем согласовывается с преподавателями. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

Общая оценка за доклад учитывает содержание доклада, его презентацию, а также ответы на вопросы.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий

Выполнение практических заданий направлено на оценку качества усвоения студентами дисциплины, владения навыками системного анализа и решения практических заданий. При подготовке к выполнению работы студент должен изучить рекомендуемые нормативные правовые акты и учебную литературу, а также повторить ключевые положения и определения по изученным вопросам учебной дисциплины.

В ходе выполнения работы студенты должны проявить знания основных вопросов по темам учебной дисциплины, а также умения решать типовые задачи, формулировать четкие и содержательные ответы на вопросы, проводить сравнительную оценку. Сравнительно-аналитическая групповая работа предполагает письменные ответы на вопросы и представление результатов исследования в формате презентаций.

Студентам при подготовке следует использовать нормативные документы Финансового университета, Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные приказом Финуниверситета от 11.05.2021 г. № 1040 (см. сайт Финансового Университета: на главной странице раздел «Наш университет»; далее «Единая правовая база Финуниверситета»), использовать методические рекомендации департамента.

11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных

справочных систем (при необходимости).

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Windows, MicrosoftOffice
2. Антивирус Kaspersky

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

№п/п	Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения	Наименование разделов и тем
1	Правовая база данных «КонсультантПлюс»	Все темы
2	Справочно-правовая система «Гарант»	Все темы
3	www.skrin.ru – Система комплексного раскрытия информации «СКРИН».	Все темы
4	Информационная система СПАРК.	Все темы

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не предусмотрены

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные и практические занятия по дисциплине «Формирование и развитие туристских кластеров» проводятся в аудиториях, оборудованных мультимедийной системой. Для проведения семинарских занятий, предполагающих свободный доступ студентов к ресурсам сети Интернет, необходимо наличие в аудитории стандартного беспроводного доступа в Интернет. Студентам предоставлены специальные помещения для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.