

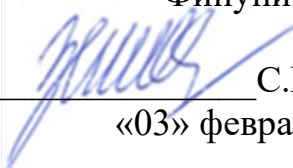
Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**(Смоленский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Экономика и менеджмент»

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Смоленского филиала  
Финуниверситета

  
С.В. Земляк  
«03» февраля 2026 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
43.03.02 Туризм  
профиль «Туристический бизнес и экономика впечатлений»

Рекомендовано Ученым советом Смоленского филиала  
(протокол от 21 января 2026 г. №37)

Одобрено на заседании кафедры  
«Экономика и менеджмент»  
(протокол от 13 января 2026 г. №01)

**Смоленск 2026**

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Наименование дисциплины.....                                                                                                                                                                                | 3  |
| 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатами обучения по дисциплине.....                     | 6  |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                                                                                 | 6  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....                                           | 6  |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....                                                         | 6  |
| 5.1. Содержание дисциплины.....                                                                                                                                                                                | 6  |
| 5.2. Учебно-тематический план.....                                                                                                                                                                             | 12 |
| 5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....                                                                                                                                                           | 14 |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....                                                                                                         | 18 |
| 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....                                                                                      | 18 |
| 6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....                                                                                                                                   | 22 |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....                                                                                                               | 26 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                                                                                             | 38 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....                                                                                              | 40 |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины...                                                                                                                                            | 41 |
| 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем..... | 44 |
| 11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения.....                                                                                                                                                     | 44 |
| 11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные системы.....                                                                                                                                   | 44 |
| 11.3. Сертифицированные программные средства защиты информации.....                                                                                                                                            | 44 |
| 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....                                                                                          | 44 |

## 1. Наименование дисциплины

Организация туроператорской деятельности.

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

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                 | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПКП-1           | Способность разрабатывать, корректировать различные экскурсионные маршруты и программы, составлять технологические карты экскурсий с учетом вида туризма, рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов | <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: ГОСТы в сфере туризма, технологические процессы взаимодействия первичных и вторичных предприятий на рынке туризма и гостеприимства; риски электронной торговли в туризме</p> <p>Уметь: использовать современные средства и методы при формировании туристских маршрутов и программ.</p> <p>Знать: правовые вопросы форматора в туризме.</p> <p>Уметь: проводить оценку включения экскурсий в состав турпакета.</p> <p>Знать: виды и особенности оформления технологической документации и договоров при формировании туристских и экскурсионных услуг в составе турпродукта; знать авторские права в туризме.</p> <p>Уметь: оформлять технологическую документацию по формированию</p> |

|       |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                            | турпродуктов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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: правила функционирования электронной путевки, современные технологии продвижения туристских услуг</p> <p>Уметь: принимать решения относительно позиционирования и продвижения туристских продуктов на рынке.</p> <p>Знать: особенности функционирования туроператорских фирм, а также взаимозависимых и взаимодополняющих фирм в сфере туризма и гостеприимства; особенности организации экотуризма на особо охраняемых территориях</p> <p>Уметь: проводить оценку эффективности туроператорской деятельности, находить точки взаимовыгодного сотрудничества туроператора и его партнеров при формировании и продвижении туристских услуг, а также по обеспечению безопасности туристов</p> <p>Знать: способы и методы продвижения и рекламы туристского продукта.</p> <p>Уметь: принимать решения относительно разработки рекламной кампании туроператорских услуг.</p> |
| ПKN-1 | Способность принимать и применять технологические новации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в | 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>Знать: современные способы обработки, передачи и использования информации в индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Уметь: взаимодействовать и выстраивать долгосрочные отношения с партнерами по вопросу формирования и продвижения туристских услуг.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|       |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | туристской индустрии                                                                                                                                            | <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: виды, особенности и технологии проведения экскурсий.</p> <p>Уметь: комплектовать экскурсии в составе туристских программ.</p> <p>Знать: экономические показатели и индикаторы, показывающие результативность деятельности туроператорских фирм.</p> <p>Уметь: принимать решения на основе проведения анализа и оценки деятельности туроператорских компаний и разрабатывать планы их дальнейшей работы.</p>                                                                                                                                                                  |
| ПКН-2 | Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий | <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: нормативную базу, а также принципы, методы управления деятельностью туроператорской компании.</p> <p>Уметь: критически оценивать ситуацию на туристском рынке и в деятельности компании</p> <p>Знать: существующие бизнес-процессы деятельности туроператорской компании.</p> <p>Уметь: определять влияние факторов на результативность бизнес-процессов и своевременная корректировка бизнес-процессов</p> <p>Знать: методы анализа и планирования деятельности туроператорских фирм</p> <p>Уметь: разрабатывать пути повышения эффективности деятельности предприятий.</p> |

|  |  |                                                         |  |
|--|--|---------------------------------------------------------|--|
|  |  | подразделений<br>организации<br>туристской<br>индустрии |  |
|--|--|---------------------------------------------------------|--|

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация туроператорской деятельности» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, общепрофессионального цикла образовательной программы «Туристический бизнес» и профиля «Туристический бизнес» по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

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

Таблица 1

| Вид учебной работы по дисциплине              | Всего<br>(в з/е и<br>часах)   | Семестр 7<br>(в часах)        |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>          | <b>53.е./180</b>              | <b>180</b>                    |
| <b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b> | <b>20</b>                     | <b>20</b>                     |
| <i>Лекции</i>                                 | <i>4</i>                      | <i>4</i>                      |
| <i>Семинары, практические занятия</i>         | <i>16</i>                     | <i>16</i>                     |
| <b>Самостоятельная работа</b>                 | <b>160</b>                    | <b>160</b>                    |
| Вид текущего контроля                         | <i>Контрольная<br/>работа</i> | <i>Контрольная<br/>работа</i> |
| Вид промежуточной аттестации                  | <i>Экзамен</i>                | <i>Экзамен</i>                |

### 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. Теоретические основы организации туроператорской деятельности

Спрос и предложение в туризме. Законодательные основы туроператорской деятельности. Совершенствование законодательства в области туризма. Сущность туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы туроператорской фирмы. Регистрация туроператорской деятельности.

Условия осуществления туроператорской деятельности. Банковские гарантии. Единый реестр туроператоров.

Виды туроператоров. Направления туроператорской деятельности. Рейтинги туроператоров России.

Франчайзинг как бизнес-модель развития туроператорской компании. Создание и расширение туристских франчайзинговых сетей международными туроператорами в России.

Информационные технологии и автоматизация туроператорской деятельности. Агрегированные платформы туристских предложений.

Понятия и основные условия создания и функционирования российских общественных объединений, ассоциаций и союзов. Общая характеристика правового статуса объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Имущество объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Ассоциация туроператоров России. Российский союз предприятий (учреждений, организаций) туристской индустрии.

## **Тема 2. Особенности работы туроператоров по выездному, внутреннему и въездному туризму**

Договорные отношения между инициативными и рецептивным туроператорами. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. 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.

Технология и организация работы туроператора по внутреннему туризму. Технология и организация работы туроператора по въездному туризму. Особенности приема иностранных туристов в России.

Развитие туризма в регионах. Региональные программы развития туризма.

Въездной туризм: интерес – есть, продукта – нет. Как не упустить своего туриста в условиях дефицита турпотока в Россию.

## **Тема 3. Организация труда в туроператорской деятельности.**

Кадровый состав туроператорской фирмы. Виды организационных структур предприятия. Классификация персонала. Профессионально-квалификационная характеристика должностей сотрудников туристского бизнеса.

Критерии оценки персонала. Подбор и отбор кадров в турфирму. Общие требования к персоналу туроператорской фирмы. Формы и системы оплаты труда.

Производительность труда. Мотивация персонала. Повышение квалификации персонала. Планирование персонала. Оценка экономической эффективности работы персонала. Выработка решений и разработка мер по повышению эффективности деятельности персонала.

#### **Тема 4. Договорные отношения туроператора со средствами размещения. Организация анимационной деятельности.**

Схемы сотрудничества туроператора с предприятиями гостиничной индустрии. Аренда отеля, приобретение блоков комнат на условиях комитмента и элонтмента, безотзывное бронирование. Приоритетное бронирование, повышенная комиссия и работа по разовым заявкам.

Российский и зарубежный опыт туроператоров по организации анимационных программ. Методические основы анимационного туроперейтинга.

#### **Тема 5 Договорные отношения туроператора с автотранспортными компаниями и авиаперевозчиками**

Схемы сотрудничества туроператора с автотранспортными компаниями. Правила перевозки детей автомобильным транспортом.

Схемы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями. Права и обязанности пассажира, согласно Воздушному кодексу РФ. 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.

Логистика полетных программ. Понятие «слот в авиации» и его влияние на полеты. Получение слота. Система координации слотов. Слот в деловой авиации.

#### **Тема 6. Договорные отношения туроператора с железной дорогой и круизными компаниями**

Схемы сотрудничества туроператора с железной дорогой. Типы вагонов. РЖД-тур: предлагаемые программы, целевая аудитория. Правила перевозки детей железнодорожным транспортом.

Заключение договоров с круизными компаниями. Схемы работы. Виды кают. Инфраструктура круизных лайнеров. Виды круизов. Целевая аудитория.

#### **Тема 7. Договорные отношения туроператора объектами культуры, ТИЦ и экскурсионными предприятиями**

Как музею наладить договорные отношения с турфирмами.

Туроператор и ТИЦ: почему возникает противостояние. Проблемы взаимодействия. Успешные практики региональных ТИЦ при взаимодействии с туроператорами. Рекомендации для масштабирования в других регионах России.

Технологии взаимодействия туроператора с музеями. От арт-резиденции и частных музеев к арт-маршрутам и фестивалям.



Договорные отношения с субъектами, оказывающими экскурсионные услуги. Схема работы.

## **Тема 8. Договорные отношения туроператора с поставщиками страхования и предприятиями питания**

Схемы взаимодействия туроператора с предприятиями питания. Используемые виды предприятий. Взаимодействие с предприятиями питания при организации гастрономических туров. Специфика предоставления услуг общественного питания.

Страхование туриста и проведение инструктажа.

Виды страховых программ. Обязательное медицинское страхование и дополнительное страхование. Страхование от невыезда. Страхование от неполучения визы. Страхование от несчастных случаев. Спортивное страхование. Разбор распространенных страховых случаев.

## **Тема 9. Механизм формирования турпродукта и оценка его экономической эффективности.**

Турпродукт как результат деятельности туроператора. ГОСТы в туризме. Технологическая документация.

Оценка конъюнктуры рынка туроператора. Сегментирование рынка. Оценка конкурентов. Проектирование туристского продукта.

Алгоритм создания нового турпродукта. Этапы разработки нового турпродукта. Способы формирования туристского продукта.

Разработка нового туристского маршрута. Формирование тура и его составляющие: транспортные услуги, услуги размещения, услуги питания, формирование экскурсионной и культурно-познавательной программы.

Терминология и туристские аббревиатуры, применяемые в туристской индустрии.

Проверка свойств сформированного турпродукта, его доработка и модернизация. Испытание туристского продукта в рыночных условиях. Его обкатка и корректировка.

Ценовая политика предприятий. Издержки туроператора. Калькуляция себестоимости и ценообразование нового турпродукта. Основные методы ценообразования в туроперейтинге. Оценка и согласование цены на туристские продукты. Варианты расчетов себестоимости тура.

Уменьшение и повышение цены на турпакет.

Оценка экономической эффективности турпродукта. Оценка привлекательности и уникальности нового турпродукта.

## **Тема 10. Реализация и продвижение турпродукта. Договорные отношения туроператора с турагентствами**

Понятие «реализация турпродукта» и виды продаж. Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в турпродукт. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента. Консультирование клиентов туристских организаций: работа с

направлениями, приоритетность обработки заявки, этапы продаж. Принятие заказа и бронирование туруслуг. Заключение договора о реализации турпродукта. Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором. Постпродажное обслуживание клиента.

Договорные отношения между туроператором и турагентом. Агентский договор и его основные положения. Могут ли турагенты бороться с понижением комиссии. Нужен ли туроператору турагент. Проблемы взаимоотношений.

Инструменты и механизмы продвижения турпродукта: продвижение в интернет-пространстве, продвижение через СМИ, продвижение в туроператорской и турагентской среде, выставочные мероприятия, фирменный стиль и деловая репутация турфирмы, продвижение на базе туристско-информационного центра, стимулирование потребителей. Стимулирование сбыта в турфирме. Личные продажи. Эффективное управление ассортиментом туристских услуг. Поиск потенциальных клиентов. Эффективность реализации туристского продукта.

## **Тема 11. Специфика программ обслуживания различных видов туров**

Программа культурно-познавательных туров. Программы деловых туров. Программы лечебно-оздоровительных туров. Программы приключенческих туров. Программы событийных (развлекательных) туров. Программы спортивных туров. Программы хобби-туров. Программы этнографических туров. Программы религиозных туров. Программы свадебных туров. Программы образовательных туров. Программы промышленных туров. Программы семейных и детских туров. Программы туров для лиц серебряного возраста. Программы инклюзивного туризма. Фестивальный туризм. Круизный туризм. Программы патриотических туров. Программы экотуризма. Программы гастрономических туров.

## **Тема 12. Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания. Работа с претензиями и жалобами туристов.**

Типология туристов. Психологический портрет клиента. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Работа с индивидуальными турами. Работа с VIP-туристами.

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. Роль элементов культуры в формировании туристского интереса.

Договорные отношения туроператора с туристами. Предварительный договор о реализации туристского продукта. Общая специфика договора о реализации туристского продукта. Общие условия предоставления услуг, входящих в туристский продукт. Памятка туристу.

Требования к организации деятельности исполнителя. Права и обязанности туриста. Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы.

Ответственность за незаконную туроператорскую деятельность. Обманутый турист: как защитить свои права. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.

Специфика заключения договора о реализации туристского продукта в электронной форме. Требования к использованию документов. Правила обмена информацией в электронной форме. Основные правила создания и функционирования системы «Электронная путевка». Структура системы «электронная путевка». Условия предоставления информации, содержащейся в системе «Электронная путевка».

### **Тема 13. Экономика туроператорской деятельности**

Виды бухгалтерской и экономической отчетности на предприятии. Аналитическая деятельность на предприятии.

Основные фонды предприятия: понятие, классификация, виды оценки, источники формирования, методы начисления амортизации. Показатели состояния и эффективности использования основных фондов предприятия. Пути повышения эффективности использования основных фондов предприятия.

Оборотные средства предприятия: понятие, состав и структура, показатели эффективности их использования. Пути повышения эффективности использования оборотных средств предприятия.

Выручка от реализации товаров, работ, услуг, ее анализ. Факторы, влияющие на изменение выручки предприятия.

Расходы предприятия. Планирование расходов.

Доходы туроператорской фирмы. Планирование объемов реализации товаров, работ, услуг. Планирование расходов на оплату труда.

Налогообложение туроператорской деятельности.

Теория безубыточности деятельности предприятия. Точка безубыточности.

Экономическая эффективность деятельности туроператорской компании. Выявление резервов роста экономической эффективности деятельности предприятия.

### **Тема 14. Финансовые результаты и финансовое состояние предприятия. Банкротство и закрытие туроператоров.**

Прибыль: виды, источники формирования, методы планирования. Показатели рентабельности предприятия и их анализ. Влияние факторов на изменение прибыли и рентабельности предприятия.

Анализ бухгалтерского баланса предприятия. Анализ финансового состояния туроператора. Антикризисное финансовое управление.

Проблемы работы туроператоров в современных условиях. Оценка состояния деятельности туроператоров в современных условиях. Показатели финансового состояния туроператора и их экономическое обоснование.

Предупредительное государственное регулирование, способствующее предупреждению банкротства туроператоров. Предпринимательские интересы и возможности кредиторов и учредителей туроператора в его стабильной платежеспособности. Потребительский интерес и возможной участие туристов в предупреждении банкротства туроператора. Участие публичных и частных организаций – регуляторов в мероприятиях предупреждения банкротства туроператора.

Последовательность мониторинга риска утраты туроператором платежеспособности. Условия и способы предупреждения туроператором банкротства без привлечения и с привлечением сторонних кредиторов.

Реорганизация в форме слияния и присоединения как способ предупреждения банкротства туроператора по соглашению с другой туристской организацией.

Надежность туроператора. Риски туроператорской деятельности. Банкротство и закрытие туроператоров. Как банкротство туроператоров сказывается на российских туристах.

Влияние эпидемий, политических и прочих факторов на состоятельность туроператора.

Меры по предотвращению банкротства туроператоров со стороны властей. За что туроператора могут лишить свидетельства.

## 5.2. Учебно-тематический план

Таблица 2

| №<br>п/ п | Наименование тем<br>(разделов)<br>дисциплины                                               | Трудоемкость в часах |                   |        |                                          |                                   | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваем<br>ости           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--------|------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                            | Всего                | Аудиторная работа |        |                                          | Самост<br>оатель<br>ная<br>работа |                                                             |
|           |                                                                                            |                      | Общая             | Лекции | Семинары,<br>практичес<br>кие<br>занятия |                                   |                                                             |
| 1.        | Теоретические<br>основы организации<br>туроператорской<br>деятельности                     | 8                    | 1                 | 1      | 1                                        | 7                                 | Практическ<br>ие задания,<br>дискуссия                      |
| 2         | Особенности работы<br>туроператоров по<br>выездному,<br>внутреннему и<br>въездному туризму | 8                    | 1                 | -      | 1                                        | 7                                 | Практическ<br>ие задания,<br>дискуссия,<br>тестировани<br>е |

|     |                                                                                                   |    |   |   |   |    |                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|----|-----------------------------------------------|
| 3   | Организация труда в туроператорской деятельности                                                  | 10 | 1 |   | 1 | 9  | Практические задания, дискуссия               |
| 4.  | Договорные отношения туроператора со средствами размещения. Организация анимационной деятельности | 8  | 1 | - | 1 | 7  | Практические задания, дискуссия               |
| 5.  | Договорные отношения туроператора с автотранспортными компаниями и авиаперевозчиками              | 12 | 1 | - | 1 | 11 | Практические задания, дискуссия, тестирование |
| 6.  | Договорные отношения туроператора с железной дорогой и круизными компаниями                       | 12 | 1 | - | 1 | 11 | Практические задания, дискуссия               |
| 7.  | Договорные отношения туроператора объектами культуры, ТИЦ и экскурсионными предприятиями          | 12 | 1 | - | 1 | 11 | Практические задания, дискуссия               |
| 8.  | Договорные отношения туроператора с поставщиками страхования и предприятиями питания              | 12 | 1 | - | 1 | 11 | Практические задания, дискуссия, тестирование |
| 9.  | Механизм формирования турпродукта и оценка его экономической эффективности                        | 14 | 2 | 1 | 1 | 12 | Практические задания, дискуссия               |
| 10. | Реализация и продвижение турпродукта. Договорные отношения туроператора с турагентствами          | 14 | 2 | - | 1 | 12 | Практические задания, дискуссия               |
| 11. | Специфика программ обслуживания различных видов                                                   | 16 | 2 | - | 1 | 14 | Практические задания, дискуссия               |

|     |                                                                                                |            |            |            |            |            |                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------------------------------|
|     | туров                                                                                          |            |            |            |            |            |                                               |
| 12. | Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания. Работа с претензиями и жалобами туристов         | 14         | 2          | -          | 1          | 12         | Практические задания, дискуссия, тестирование |
| 13. | Экономика туроператорской деятельности                                                         | 24         | 2          | 1          | 2          | 22         | Практические задания, дискуссия               |
| 14. | Финансовые результаты и финансовое состояние предприятия. Банкротство и закрытие туроператоров | 16         | 2          | 1          | 2          | 14         | Практические задания, дискуссия               |
|     | <b>В целом по дисциплине</b>                                                                   | <b>180</b> | <b>20</b>  | <b>4</b>   | <b>16</b>  | <b>160</b> | Согласно учебному плану: контрольная работа   |
|     | <b>Итого в %</b>                                                                               |            | <b>11%</b> | <b>20%</b> | <b>80%</b> | <b>89%</b> |                                               |

### 5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

| Наименование тем (разделов) дисциплины                                | Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Формы проведения занятий                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1. Теоретические основы организации туроператорской деятельности | 1. Требования к туроператору со стороны законодательных основ.<br>2. Юридические основы туроператорской деятельности.<br>3. Рейтинги туроператоров России, проводимые разными агентствами.<br>4. Особенности выбора организациями туристского бизнеса франчайзи и франшизы.<br>5. Плюсы и минусы франчайзинга в туризме.<br>6. Полномочия объединения туроператоров в сфере выездного туризма.<br>7. Цифровизация в туроператорской деятельности.<br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-5,11, 12, 13, 14,15,16, раздел 9, №№ 1-10 | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 2.<br>Особенности работы туроператоров по выездному, внутреннему и въездному туризму                    | 1. Общая характеристика договора. Требования к составлению договоров.<br>2. Внутренний туризм: какие регионы смогут привлечь внимание туристов и на какие продукты стоит сделать акценты.<br>3. Опыт туроператора, который пережил уже не один кризис: антикризисные решения в процессах и продукте.<br>4. Отношения с партнерами в кризис: компромиссы и коллаборации.<br>5. Интерес к внутреннему туризму растет каждый год — к каким регионам и продуктам нужно присмотреться как можно скорее.<br>6. Аннуляции на внутреннем рынке — почему это работает проще и как это может помочь продажам.<br>7. Активный отдых зимой на Курорте Красная Поляна для взрослых и детей: дневное и вечернее катание, инструкторские службы, досуг зимой<br>8. Настоящие эксклюзивные туры: как они устроены<br>9. Схемы сотрудничества оператора с иностранным партнером.<br>10. Разработка направлений по увеличению турпотока внутри страны.<br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-5,11, 12, 13, 14, 15, раздел 9, №№ 1-10 | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий, тестирование |
| Тема 3.<br>Организация труда в туроператорской деятельности                                                  | 1. Профессиональные стандарты в туризме.<br>2. Основная и дополнительная заработная плата. Отчисления на социальное обеспечение, пенсионное и обязательное медицинское страхование.<br>3. Пути повышения мотивации работников.<br>4. Карьерограмма.<br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-5,11, 12, 13, 14, 15, раздел 9, №№ 1-10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий               |
| Тема 4.<br>Договорные отношения туроператора со средствами размещения. Организация анимационной деятельности | 1. Особенности работы туроператора с отелями.<br>2. Методические основы составления анимационных программ при семейных отелях.<br>3. Методические основы составления анимационных программ при молодежных отелях.<br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 1-5,11, 12, 13, 14, 15, раздел 9, №№ 1-10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий               |
| Тема 5.<br>Договорные отношения туроператора с автотранспортными компаниями и                                | 1. Изучение организации автобусных экскурсий.<br>2. Программа автобусных туров по Европе.<br>3. Особенности авиаперевозки разными компаниями.<br>4. Изучение и анализ деятельности крупных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете,                                           |

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| авиаперевозчиками                                                                                | <p>перевозчиков.</p> <p>5. Почему самолет никого не ждет. Сущность слотов в авиации.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10</p>                                                                                                                                                                                                                                           | разбор практических заданий/кейсов                                                        |
| Тема 6. Договорные отношения туроператора с железной дорогой и круизными компаниями              | <p>1. Порядок приема вагонов при отправке железнодорожных туров.</p> <p>2. Анализ предлагаемых программ железнодорожных туров.</p> <p>3. Правила перевозки детей железнодорожным транспортом.</p> <p>4. Схемы работы туроператора и круизных компаний.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10</p>                                                                         | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий/кейсов |
| Тема 7. Договорные отношения туроператора объектами культуры, ТИЦ и экскурсионными предприятиями | <p>1. Как музею наладить сотрудничество с турфирмами.</p> <p>2. Стратегии взаимодействия музея и турфирмы.</p> <p>3. Экскурсии для эксклюзивного туриста.</p> <p>4. Инновации в экскурсионной деятельности.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10</p>                                                                                                                    | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий        |
| Тема 8. Договорные отношения туроператора с поставщиками страхования и предприятиями питания     | <p>1. Страховая компания для туроператора: какую выбрать.</p> <p>2. Страхование туристов в ИНГОССТРАХ.</p> <p>3. Страхование туристов в Евроинс</p> <p>4. Особенности работы туроператора с предприятиями питания.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10</p>                                                                                                             | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий        |
| Тема 9. Механизм формирования турпродукта и оценка его экономической эффективности               | <p>1. Оценка привлекательности и уникальности нового турпродукта.</p> <p>2. Процедура ценообразования турпродукта.</p> <p>3. Издержки туроператора. Варианты расчетов себестоимости тура.</p> <p>4. Основные методы ценообразования в туроперейтинге.</p> <p>5. Уменьшение и повышение цены на турпакет – эластичность спроса.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 №11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10</p> | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете, разбор практических заданий        |
| Тема 10. Реализация и продвижение турпродукта. Договорные                                        | <p>1. Камчатка в несезон: стоит ли ехать, что смотреть и как продавать? Осенние, зимние и весенние сборные групповые туры от «Камчатинтур»</p> <p>2. Отличия в системе продаж туроператора и</p>                                                                                                                                                                                                                           | Устный опрос, групповая дискуссия, работа в Интернете,                                    |



|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отношения<br>туроператора с<br>турагентствами                                                                                   | турагента.<br>3. Каналы сбыта туристского продукта.<br>4. Стимулирование сбыта в турфирме. Личные продажи.<br>5. Эффективное управление ассортиментом туристских услуг.<br>6. Поиск потенциальных клиентов.<br>7. Основные каналы продаж турпродукта в цифровой среде<br><br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10                                                                                                        | разбор<br>практических<br>заданий                                                                                                  |
| Тема 11.<br>Специфика<br>программ<br>обслуживания<br>различных видов<br>туров                                                   | 1. Изучение особенностей разработки различных туристских программ<br>2. Популярные локации по разным видам туризма<br>3. Целевая аудитория для разных видов туризма.<br><br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 2-10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10                                                                                                                                                                                                 | Устный опрос,<br>групповая<br>дискуссия,<br>работа в<br>Интернете,<br>разбор<br>практических<br>заданий                            |
| Тема 12. Клиенты<br>турфирмы и<br>стратегия их<br>обслуживания.<br>Работа с<br>претензиями и<br>жалобами туристов               | 1. Особенности работы с туристами в режиме онлайн<br>2. Особенности работы с туристами оффлайн.<br>3. Оформление приобретения турпродукта.<br>4. Факторы, влияющие на поведение покупателя.<br>5. Культура и качество обслуживания клиентов.<br>6. Отработка навыков общения с клиентом.<br>7. Место туристского назначения и его роль в мотивации туристского путешествия.<br><br>Рекомендуемые источники: раздел 8 № 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, раздел 9, №№ 1-10 | Устный<br>опрос,<br>групповая<br>дискуссия,<br>работа в<br>Интернете,<br>разбор<br>практических<br>заданий                         |
| Тема 13.<br>Экономика<br>туроператорской<br>деятельности                                                                        | 1. Экономический анализ туроператорской деятельности (на примере конкретного предприятия)<br><br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 13-15, 18, раздел 9, №№ 1-10                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Устный опрос,<br>групповая<br>дискуссия,<br>работа в<br>Интернете,<br>разбор<br>практических<br>заданий                            |
| Тема 14.<br>Финансовые<br>результаты и<br>финансовое<br>состояние<br>предприятия.<br>Банкротство и<br>закрытие<br>туроператоров | 1. Правовые основы предупреждения банкротства туристской организации<br>2. Предпринимательские интересы и возможности лиц, участвующих в предупреждении банкротства туроператора<br>3. Комплексный правовой режим предупреждения банкротства туроператора<br><br>Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 13-15, раздел 9, №№ 1-10                                                                                                                                       | Устный опрос,<br>групповая<br>дискуссия,<br>работа в<br>Интернете,<br>разбор<br>практических<br>ситуаций,<br>контрольная<br>работа |

## 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 тем (разделов) дисциплины                                                    | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение                                                                                                                                                                            | Формы внеаудиторной самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1.<br>Теоретические основы организации туроператорской деятельности                  | 1. Ознакомление с сайтами российских и зарубежных туроператоров. Изучение предлагаемых направлений путешествий.<br>2. Тренды туристских направлений.<br>3. Оценка турпотоков.                                                       | - работа с конспектом лекции;<br>- работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий;<br>- подготовка и решение контрольной работы                           |
| Тема 2.<br>Особенности работы туроператоров по выездному, внутреннему и въездному туризму | 1. Проблемы развития внутреннего туризма.<br>2. Оценка регионального развития туризма. Проработка новых видов туризма в регионах.<br>3. Развитие туристских порталов регионов.<br>4. Особенности обслуживания иностранных туристов. | - работа с конспектом лекции;<br>- работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий, подготовка к тестированию<br>- подготовка и решение контрольной работы |
| Тема 3.<br>Организация труда в туроператорской деятельности                               | 1. Особенности построения карьеры в туроператорских фирмах<br>2. Командообразование и его роль в повышении эффективности деятельности организаций.                                                                                  | - работа с конспектом лекции;<br>- работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным                                                                                                                                                        |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы.                                                                                                                          |
| Тема 4.<br>Договорные отношения туроператора со средствами размещения. Организация анимационной деятельности | 1. Форс-мажорные ситуации при взаимодействии туроператора и отелей.<br>2. Особенности работы курортных и СПА-отелей.<br>3. Виды анимационных программ в курортных отелях.<br>4. Успешные практики анимационных программ в зарубежных отелях.                                                                                                                                                         | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы  |
| Тема 5.<br>Договорные отношения туроператора с автотранспортными компаниями и авиаперевозчиками              | 1. Права и обязанности пассажира, согласно Воздушному кодексу. Права и обязанности перевозчика и туриста.<br>2. Организация регулярных и чартерных рейсов<br>3. Формы использования услуг автоперевозчиков: приобретение оператором собственного автобуса для организации дальнейших автобусных туров и сотрудничество с владельцами автобусов (автотранспортными предприятиями или частными лицами) | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы  |
| Тема 6.<br>Договорные отношения туроператора с железной дорогой и круизными компаниями                       | 1. Схемы взаимоотношений с ж/д-операторами.<br>2. Организация туристических поездов и вагонов. Роль автобусных маршрутов на внутренних маршрутах.<br>3. Анализ программ туроператоров, предлагающих морские и речные круизы                                                                                                                                                                          | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы. |
| Тема 7.<br>Договорные                                                                                        | 1. Объекты культуры как потенциальные партнеры. Как выстроить долгосрочные                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - работа с конспектом лекции;                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отношения туроператора объектами культуры, ТИЦ и экскурсионными предприятиями                        | отношения.<br>2. Какие дополнительные или нестандартные услуги могут организовать музей для туристов.<br>3. Необычные экскурсионные программы в составе турпакетов.                                                                                      | работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы.                                  |
| Тема 8.<br>Договорные отношения туроператора с поставщиками страхования и предприятиями питания      | 1. Изучение программ страховых организаций.<br>2. Сравнительный анализ деятельности нескольких страховых организаций, предлагающих условия для туристов                                                                                                  | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы. |
| Тема 9.<br>Механизм формирования турпродукта и оценка его экономической эффективности                | 1. Понятие и структура туристского продукта.<br>2. Особенности турпродукта. Виды, качество туристского продукта.<br>3. Жизненный цикл туристского продукта. Общие требования к проектированию туристских услуг.<br>4. Планирование туристского продукта. | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы. |
| Тема 10.<br>Реализация и продвижение турпродукта. Договорные отношения туроператора с турагентствами | Анализ российского и зарубежного опыта по продвижению турпродуктов                                                                                                                                                                                       | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП)                                                                                                               |

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы.                                                                                                                                         |
| Тема 11.<br>Специфика программ обслуживания различных видов туров                                  | 1. Изучение программ пешеходного туризма.<br>2. Изучение программ экологического туризма.<br>3. Изучение программ этнографического туризма.<br>4. Изучение программ фестивального туризма.<br>5. Изучение программ спелеотуризма.<br>6. Изучение программ горного туризма.<br>7. Изучение программ прочих видов туризма | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы. |
| Тема 12.<br>Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания. Работа с претензиями и жалобами туристов | 1. Основные каналы коммуникации с клиентами<br>2. Типизация клиентов.<br>3. Психология работы с клиентами.<br>4. Мотивационные аспекты в туризме. Систематизация туристских мотиваций.<br>5. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта.                                                                     | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы. |
| Тема 13.<br>Экономика туроператорской деятельности                                                 | 1. Показатели динамики, формулы их расчета.<br>2. Средние величины<br>3. Методы экономического анализа<br>4. Информационная база экономического анализа                                                                                                                                                                 | - работа с конспектом лекции;<br>работа с электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий<br>- подготовка и решение контрольной работы. |
| Тема 14.<br>Финансовые результаты и                                                                | 1. Экономическое обоснование прибыли на планируемый период<br>2. Пути увеличения прибыли предприятия                                                                                                                                                                                                                    | - работа с конспектом лекции;<br>работа с                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                        |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| финансовое состояние предприятия. Банкротство и закрытие туроператоров | 3. Методы антикризисного управления.<br>4. Успешные практики антикризисного управления.<br>5. Слияние туроператоров как путь предотвращения банкротства | электронной библиотечной системой;<br>- работа с Информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;<br>- подготовка к решению практических заданий,<br>- подготовка и решение контрольной работы |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

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;
- контрольная работа;
- защита выполненного задания – проводится защита подготовленного самостоятельно экспертного заключения либо практического задания, выполненных непосредственно на семинаре.

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

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (выполнение обсуждения вопросов и тем в соответствии с планами семинарских занятий; обсуждение заданий для самостоятельной работы; опрос студентов по пройденному материалу; участие в дискуссиях по проблемным темам дисциплины; выполнение студентом предложенных практических заданий /кейсов.

Промежуточный контроль проводится в форме 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. | 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, практических заданий, ситуационных задач (по перечню, предложенному преподавателем, ведущим семинары) | 12 |
| 4. | Выполнение контрольной работы                                                                                                                                                                      | 10 |
|    | Итого                                                                                                                                                                                              | 40 |

### **Примерные темы кейсов для внеаудиторной самостоятельной работы**

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 довезли до пункта назначения, в панике он звонит менеджеру. Что должен предпринять менеджер?

7. Турист опоздал на свой 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?

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.

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?

### **Примерный перечень докладов**

1. Страхование в туризме
2. Авторские права в туризме.
3. Правила функционирования электронной путевки.
4. Особенности организации проектов экотуризма на особо охраняемых территориях.
5. Правовые особенности форс-мажора в туризме.
6. Риски электронной торговли в туризме.
7. Оформление статуса туроператора в России.
8. Возможности отказа от туров и причины расторжения договоров.
9. Претензии, исковые заявления и прочих процессуальные документы и их место в туризме
10. Сегментирование туристского рынка по географическому и экономическому принципу. Сегментирование туристского рынка на принципах количественного предпочтения туристов.
11. Технологии продаж туристского продукта.
12. Прямая и опосредованная схема туроператорской деятельности.
13. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.
14. Организация круизов.

### **Примерный перечень вопросов для промежуточного тестирования**

1. Туроператор занимается тем, что:
  - А) формирует, продвигает и реализует продукт;
  - Б) занимается только созданием турпродуктов;
  - В) занимается продажей, сформированных турагентом туров.
2. 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 \_\_\_\_\_.



3. 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.

4. Что означает аббревиатура ВВ:

А) размещение +завтрак;

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

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

5. 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.

6. 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.

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

### **Примерные задания контрольной работы**

На примере конкретного российского туроператора провести исследование, ответить на вопросы и разработать рекомендации по совершенствованию организации его деятельности:

1. Историю и стратегию его развития
2. Изучить организационную структуру
3. Направления его деятельности, страны, виды туризма
4. Предлагаемые туры
5. Наполняемость сайта, как можно было бы усовершенствовать сайт.
6. Партнеры данного туроператора.
7. Широта ассортимента предлагаемых отелей, с которыми сотрудничает туроператор.
8. Ценовая политика и применяемые в настоящее время акции.

### Примерные практические задания

1. Провести исследование и проанализировать бизнес-процессы туроператора «А». Выявить их партнеров. Рассмотреть широту ассортимента предлагаемых турпродуктов.
2. Провести исследование организации деятельности авиакомпании «Б». Как происходит логистика самолетов при совершении международных чартерных рейсов. Что означает понятие «слот в авиации» и как он влияет на полеты. Почему самолет никого не ждет. Как работают слоты в бизнес-авиации.

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

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

Таблица 5

| Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                 | Наименование индикаторов достижения компетенции                                                                                                                                                                    | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                  | Типовые контрольные задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПКП-1</b><br>Способность разрабатывать, корректировать различные экскурсионные маршруты и программы, составлять технологические карты экскурсий с учетом вида туризма, рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов | 1.Использует современные технологии в процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию. | Знать: ГОСТы в сфере туризма, технологические процессы взаимодействия первичных и вторичных предприятий на рынке туризма и гостеприимства, риски электронной торговли в туризме<br><br>Уметь: использовать современные средства и методы при формировании туристских маршрутов и программ. | <b>Задание 1.</b><br>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. Сформулируйте портрет целевого клиента компании TravelNeverAlone. Проведите анализ информационных источников в интернете и сформулируйте УТП компании. Выделите ее основные преимущества и недостатки. |

|  |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>2.Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий.</p> | <p>Знать: правовые вопросы форс-мажора в туризме</p> <p>Уметь: проводить оценку включения экскурсий в состав турпакета.</p> | <p>Определите ее место относительно конкурентов.</p> <p><b>Задание 2.</b><br/><b>Кейс.</b><br/>Может ли иностранный туроператор проводить въездной туризм на территории России и какие условия для осуществления такой деятельности</p> <p><b>Задание 3.</b><br/><b>Кейс.</b><br/>Может ли турагентство-ИП выступать посредником между иностранным туроператором и клиентом, но при этом действовать от имени клиента по договору поручения, а договор с туроператором на реализацию туристского продукта заключать от имени клиента? Нужно ли, в таком случае, состоять в реестре туроператоров и иметь финансовое обеспечение?</p> <p><b>Задание 4.</b><br/><b>Кейс.</b><br/>У некого гражданина Н. турагентство в России. Может ли он заключить договор с турагентством (не туроператором) за рубежом и отправлять туристов через них? Или может ли он, как частное лицо, купить у этого агентства тур себе и знакомым или это будет рассматриваться как</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                 |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                 | <p>3. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых служб туристских организаций.</p> | <p>Знать: виды и особенности оформления технологической документации и договоров при формировании туристских и экскурсионных услуг в составе турпродукта; знать авторские права в туризме.</p> <p>Уметь: оформлять технологическую документацию по формированию турпродуктов.</p> | <p>незаконная деятельность?</p> <p><b>Задание 5. Кейс.</b><br/>Имеет ли право турагент (зарегистрированное ООО на территории РФ) сотрудничать с иностранным туроператором (местонахождение Армения), продвигать его турпакеты, если иностранный туроператор не зарегистрирован в едином реестре туроператоров РФ</p> <p><b>Задание 6. Кейс.</b><br/>Туристы внесли предоплату в Турцию за тур, который состоится со 02 июня конкретного года. Сейчас это направление закрыто до 01.06. этого же года. 30 апреля этого года нужно оплатить заявку 100%. Туристы попросили турагентство, чтобы внести 100% оплату только тогда, как только откроют направление. В турагентстве нам сказали, что, если мы не внесем оплату вовремя, туроператор аннулирует заявку со штрафами. Имеют ли они на это право?</p> |
| <p><b>ПКП-2</b><br/>Способность разрабатывать туристские продукты и туристско-рекреационные</p> | <p>1.Использует современные технологии разработки туристских продуктов.</p>                                                        | <p>Знать: правила функционирования электронной путевки, современные технологии продвижения туристских услуг.</p>                                                                                                                                                                  | <p><b>Задание 1.</b><br/>Используя сеть Интернет, выявите наиболее крупные европейские meet-компании, работающие с Россией.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                       |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>проекты, осуществлять их рекламу и продвижение</p> | <p>2. Применяет современные методы оценки эффективности туристско-рекреационных проектов.</p>   | <p>Уметь: принимать решения относительно позиционирования и продвижения туристских продуктов на рынке.</p> <p>Знать: особенности функционирования туроператорских фирм, а также взаимозависимых и взаимодополняющих фирм в сфере туризма и гостеприимства; особенности организации экотуризма на особо охраняемых территориях.</p> <p>Уметь: проводить оценку эффективности туроператорской деятельности, находить точки взаимовыгодного сотрудничества туроператора и его партнеров при формировании и продвижении туристских услуг, а также по обеспечению безопасности туристов</p> | <p><b>Задание 2.</b><br/>Осуществите анализ чартерных программ, реализуемых на туристском рынке региона.</p> <p><b>Задание 3.</b><br/>Подготовьте сообщение о наиболее популярных авиаперевозчиках, осуществляющих свою деятельность на рынке региона</p> <p><b>Задача 4.</b><br/>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> <p><b>Задание 5. Кейс.</b><br/>Турист хочет приобрести тур в турагентстве и задает следующие вопросы.<br/>1. На каком этапе должен быть заключен договор</p> |
|                                                       | <p>3. Демонстрирует навыки разработки рекламных кампаний и продвижения туристских продуктов</p> | <p>Знать: способы и методы продвижения и рекламы туристского продукта.</p> <p>Уметь: принимать решения относительно</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                   |                                                                               |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |                                                                               | разработки рекламной кампании туроператорских услуг.                                          | <p>турагентства (ТА) с туроператором (ТО)? До заключения договоров с туристами или после?</p> <p>2.Какой вид договора по законодательству должен быть между ТА и ТО (прямой, в бумажной форме?).</p> <p>3.Разграничен ли в данном договоре обязанности ТА И ТО перед туристами?</p> <p>4. Обязан ли ТО, при аннулировании заявки в одностороннем порядке, уведомить об этом заказчика? Или это обязан сделать ТА?</p> <p>Ответьте на вопросы туриста.</p> <p><b>Задание 6.</b><br/><b>Кейс.</b><br/>Турист спрашивает, можно ли отнести к туристскому продукту экскурсию, приобретенную у представителя туроператора за границей?</p> <p>Предыстория: турист летал на Кубу и у гида купил экскурсию, которая была проведена в неподходящие погодные условия (морская прогулка во время сильного ветра и шторма).</p> |
| <b>ПКН-1</b><br>Способность принимать и применять технологические | 1. Использует современные технологии в процессе разработки продуктов и услуг, | Знать: современные способы обработки, передачи и использования информации в индустрии туризма | <b>Задание 1.</b><br>Турфирма обращается в юридическую компанию с вопросом.Перевозка -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>новации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии</p> | <p>туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию.</p> <p>2. Применяет комплекс экскурсионных</p> | <p>и гостеприимства.</p> <p>Уметь: взаимодействовать и выстраивать долгосрочные отношения с партнерами по вопросу формирования и продвижения туристских услуг.</p> <p>Знать: виды, особенности и</p> | <p>это перелет от домашнего места проживания туриста до гостиницы во временном месте пребывания в России или за рубежом? Или это любой перелет/переезд во временном месте пребывания? Например, продажа туристу услуг по бронированию проживания на Камчатке в двух населенных пунктах и переезда или перелета на вертолете между ними это - продажа турпродукта или нет? Помогите дать ответ и прокомментировать данную ситуацию. Что порекомендуете делать в данной ситуации турфирме.</p> <p><b>Задание 2.</b><br/>У некоего гражданина открыто ИП-турагентская деятельность с 24.02.2022 года. Он вступил в Общероссийский генеральный реестр туристических агентств. Далее узнает, что есть Единый Федеральный реестр турагентов, субагентов. Вопрос: Нужно ли ему там регистрироваться? Каким образом туда можно попасть? Самостоятельно или через контролирующие организации?</p> <p><b>Задание 3.</b><br/>Юридический адрес ООО - это домашний адрес генерального директора. Если будет</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                         | <p>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>технологии проведения экскурсий.</p> <p>Уметь: комплектовать экскурсии в составе туристских программ.</p> <p>Знать: экономические показатели и индикаторы, показывающие результативность деятельности туроператорских фирм.</p> <p>Уметь: принимать решения на основе проведения анализа и оценки деятельности туроператорских компаний и разрабатывать планы их дальнейшей работы.</p> | <p>смена генерального директора, нужно ли что-то менять?</p> <p><b>Задание 4.</b><br/>Составить программу экскурсии по городу в рамках молодежного развлекательного тура.</p> <p><b>Задание 5.</b><br/>Провести оценку эффективности деятельности туроператора составив:<br/>- составить таблицу денежных потоков<br/>- рассчитать индекс рентабельности предприятия</p> <p><b>Задание 6.</b><br/>Составить план выручки туроператора по внутреннему туризму на основе динамики данных последних лет и планируемого увеличения объема продаж за счет совершенствования рекламной кампании?</p> |
| <p><b>ПКН-2</b><br/>Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий</p> | <p>1. Обосновывает выбор управленческих решений с учетом факторов риска в условиях неопределенности .</p> <p>2. Использует</p>                                                                                                                                                 | <p>Знать: нормативную базу, а также принципы, методы управления деятельностью туроператорской компании.</p> <p>Уметь: критически оценивать ситуацию на туристском рынке и в деятельности компании</p>                                                                                                                                                                                      | <p><b>Задание 1.</b><br/>Написать краткое эссе с анализом факторов, отрицательно влияющих на развитие деятельности туроператора по внутреннему туризму.</p> <p><b>Задание 2.</b><br/>Нарисовать схему возможной организационной структуры туроператора</p> <p><b>Задание 3.</b><br/>Провести SWOT-анализ деятельности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|  |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>эффективные методы управления бизнес процессами в сфере туризма и гостеприимства.</p>                                                                            | <p>Знать: существующие бизнес-процессы деятельности туроператорской компании.</p> <p>Уметь: определять влияние факторов на результативность бизнес-процессов и своевременная корректировка бизнес-процессов</p> | <p>туроператора (на примере конкретного туроператора).</p> <p><b>Задание 4.</b><br/>Провести оценку методов управления на примере конкретного туроператора? Какие рекомендации можно дать для совершенствования управления?</p> <p><b>Задание 5.</b><br/><b>Тест.</b><br/>Как называется профиль туроператора, при котором он в принципе предлагает большой перечень курортов в нескольких странах (работа по разовым заявкам)?<br/>Ответ:<br/>1) концентрированный профиль<br/>2) сильно концентрированный профиль<br/>3) Рассеянный профиль<br/>4) Слабо концентрированный профиль</p> <p><b>Задание 6.</b><br/>Турист опоздал 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>3. Принимает тактические управленческие решения в процессе координации и контроля деятельности функциональных подразделений организации туристской индустрии</p> | <p>Знать: методы анализа и планирования деятельности туроператорских фирм</p> <p>Уметь: разрабатывать пути повышения эффективности деятельности предприятий.</p>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### Примерный перечень тем для подготовки к экзамену

1. Виды туроператоров. Направления туроператорской деятельности.
2. Франчайзинг в туризме: за и против.

3. Объединения туроператоров и турагентств.
4. Общая характеристика правового статуса объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Полномочия объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
5. Имущество объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
6. Резервный фонд и фонд персональной ответственности объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
7. Ассоциация туроператоров России. Российский союз предприятий (учреждений, организаций) туристской индустрии.
8. Договорные отношения между инициативными и рецептивным туроператорами. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных туристских компаний.
9. Технология и организация работы туроператора по внутреннему туризму.
10. Технология и организация работы туроператора по въездному туризму.
11. Особенности приема иностранных туристов в России.
12. Виды организационных структур предприятия. Классификация персонала в туроператорской компании.
13. Подбор и отбор кадров в турфирму. Критерии оценки персонала.
14. Формы и системы оплаты труда. Производительность труда. Мотивация персонала.
15. Планирование персонала. Оценка экономической эффективности работы персонала. Выработка решений и разработка мер по повышению эффективности деятельности персонала.
16. Схемы сотрудничества туроператора с предприятиями гостиничной индустрии. Аренда отеля, приобретение блоков комнат на условиях комитмента и элонтмента, безотзывное бронирование. Приоритетное бронирование, повышенная комиссия и работа по разовым заявкам.
17. Российский и зарубежный опыт туроператоров по организации анимационных программ. Методические основы анимационного туроперейтинга.
18. Схемы сотрудничества туроператора с автотранспортными компаниями.
19. Правила перевозки детей автомобильным транспортом.
- 20.** Схемы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями.
21. Схемы сотрудничества туроператора с железной дорогой. Типы вагонов. Правила перевозки детей железнодорожным транспортом.
22. Заключение договоров с круизными компаниями. Схемы работы. Виды кают.
23. Схемы взаимодействия туроператора с музеями.
24. Технологии взаимодействия туроператора с музеями. От арт-резиденции и частных музеев к арт-маршрутам и фестивалям.
25. Договорные отношения с субъектами, оказывающими экскурсионные услуги. Схемы работы.
26. Схемы взаимодействия туроператора с предприятиями питания.

27. Страхование туристов. Виды страховых программ.
28. ГОСТы в туризме. Технологическая документация.
29. Алгоритм создания нового турпродукта. Разработка нового туристского маршрута.
30. Терминология и туристские аббревиатуры, применяемые в туристской индустрии.
31. Проверка свойств сформированного турпродукта, его доработка и модернизация. Испытание туристского продукта в рыночных условиях.
32. Основные методы ценообразования в туроперейтинге. Уменьшение и повышение цены на турпакет.
33. Оценка экономической эффективности турпродукта. Оценка привлекательности и уникальности нового турпродукта.
34. Принятие заказа клиентов и бронирование туруслуг.
35. Договорные отношения между туроператором и турагентом. Агентский договор и его основные положения. Могут ли турагенты бороться с понижением комиссии. Нужен ли туроператору турагент. Проблемы взаимоотношений.
36. Типология туристов. Психологический портрет клиента. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Работа с VIP-туристами.
37. Формы и стили обслуживания клиентов. Стратегия обслуживания клиентов. Культура обслуживания клиентов.
38. Качество обслуживания и способы его регулирования. Формирование коммуникативных навыков. Общение.
39. Обратная связь, преодоление коммуникативного барьера.
40. Договорные отношения туроператора с туристами. Предварительный договор о реализации туристского продукта. Общая специфика договора о реализации туристского продукта. Общие условия предоставления услуг, входящих в туристский продукт. Памятка туристу.
41. Требования к организации деятельности исполнителя. Права и обязанности туриста. Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы.
42. Ответственность за незаконную туроператорскую деятельность. Обманутый турист: как защитить свои права. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.
43. Специфика заключения договора о реализации туристского продукта в электронной форме. Требования к использованию документов. Правила обмена информацией в электронной форме. Основные правила создания и функционирования системы «Электронная путевка».
44. Виды бухгалтерской и экономической отчетности на предприятии. Аналитическая деятельность на предприятии.
45. Основные фонды предприятия: понятие, классификация, виды оценки, источники формирования, методы начисления амортизации.
46. Показатели состояния и эффективности использования основных фондов предприятия. Пути повышения эффективности использования основных фондов предприятия.

47. Оборотные средства предприятия: понятие, состав и структура, показатели эффективности их использования. Пути повышения эффективности использования оборотных средств предприятия.
48. Выручка от реализации товаров, работ, услуг, ее анализ. Факторы, влияющие на изменение выручки предприятия.
49. Расходы предприятия. Планирование расходов.
50. Доходы туроператорской фирмы. Планирование объемов реализации товаров, работ, услуг. Планирование расходов на оплату труда.
51. Налогообложение туроператорской деятельности.
52. Теория безубыточности деятельности предприятия. Точка безубыточности.
53. Экономическая эффективность деятельности туроператорской компании. Выявление резервов роста экономической эффективности деятельности предприятия.
54. Прибыль: виды, источники формирования, методы планирования. Показатели рентабельности предприятия и их анализ. Влияние факторов на изменение прибыли и рентабельности предприятия.
55. Анализ бухгалтерского баланса предприятия.
56. Антикризисное финансовое управление.
57. Проблемы работы туроператоров в современных условиях.
58. Показатели финансового состояния туроператора и их экономическое обоснование.
59. Превентивное государственное регулирование, способствующее предупреждению банкротства туроператоров. Предпринимательские интересы и возможности кредиторов и учредителей туроператора в его стабильной платежеспособности.
60. Потребительский интерес и возможной участие туристов в предупреждении банкротства туроператора. Участие публичных и частных организаций – регуляторов в мероприятиях предупреждения банкротства туроператора.
61. Последовательность мониторинга риска утраты туроператором платежеспособности. Условия и способы предупреждения туроператором банкротства без привлечения и с привлечением сторонних кредиторов.
62. Реорганизация в форме слияния и присоединения как способ предупреждения банкротства туроператора по соглашению с другой туристской организацией.
63. Надежность туроператора. Риски туроператорской деятельности. Банкротство и закрытие туроператоров. Как банкротство туроператоров сказывается на российских туристах.
64. Меры по предотвращению банкротства туроператоров со стороны властей. За что туроператора могут лишить свидетельства.

## **ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА**

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение

высшего образования

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

Кафедра «Экономика и менеджмент»  
Дисциплина Организация туроператорской деятельности  
Филиал Смоленский Форма обучения очная  
Семестр 7 43.03.02 «Туризм»  
Профиль «Туристический бизнес и экономика впечатлений»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1**

**1 вопрос (20 баллов). Теоретическая часть.**

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

**2 вопрос (10 баллов). Тестовая часть.**

1. Что из перечисленного не относится к неотъемлемым реквизитам договоров с поставщиками услуг?

- А) полное наименование, форма собственности, юридический и фактический адреса, банковские реквизиты и контактные телефоны сторон
- Б) место и время заключения договора о сотрудничестве
- В) предмет договора (краткое раскрытие целевых установок сторон)
- Г) срок действия договора

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:

Зав. кафедрой

**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. Постановление Правительства РФ от 18.03.2023 N 417 «Об утверждении Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 г. N 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 г. N 1903»

3. ГОСТ Р 53522-2022 - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

4. ГОСТ Р 54601-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения

5. ГОСТ Р 54602-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования

6. ГОСТ Р 70587-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования

7. ГОСТ Р 56221-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Речные круизы. Общие требования
8. ГОСТ Р 70582-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования по обеспечению безопасности туристов
9. ГОСТ Р 70583-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования к туристской инфраструктуре
10. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" с изменениями, вступившими в силу 01.01.2011г.

#### ***Основная литература***

11. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С. А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> (дата обращения: 16.08.2024). — Текст : электронный.
12. 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: 16.08.2024). — Текст : электронный.
13. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 03.09.2024).

#### ***Дополнительная литература***

14. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-005445-2. — ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> (дата обращения: 16.10.2023). — Текст : электронный.
15. Чудновский, А. Д. Франчайзинг – эффективная форма управления в гостиничном и туристском бизнесе : монография / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2021. — 210 с. — ISBN 978-5-406-08605-6. — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/940455> (дата обращения: 16.08.2024). — Текст : электронный.
16. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / А. Д. Чудновский. — Москва : КноРус, 2021. — 319 с. — (Бакалавриат). — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/932088> (дата обращения: 16.08.2024). — Текст : электронный.
18. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2021. — 198 с. — ЭБС BOOK.ru. - URL:

<https://book.ru/book/931225> (дата обращения: 16.08.2024). — Текст : электронный.

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

### *Интернет-ресурсы*

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» — [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
2. Справочная правовая система «Гарант» — <http://www.garant.ru>
3. Profi.travel: онлайн-журнал <https://profi.travel/articles>
4. Турдом: туристский портал <https://www.tourdom.ru/?ysclid=lnm890xu7l428449003>
5. Hotline.Travel: электронный журнал. <https://www.tourdom.ru/hotline/>
6. Ассоциация туроператоров АТОР <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/44242.html?ysclid=lnm8h79k8y398091417>
7. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстат) — [www.gks.ru](http://www.gks.ru)
8. Официальный сайт Министерства экономического развития РФ [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)
9. Портал о развитии туризма <http://www.hotelline.ru>
10. Туристический портал: новости туризма <https://www.tourprom.ru/>
11. Электронные ресурсы БИК:
  - Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
  - Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
  - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
  - Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znaniy.com>
  - Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
  - Электронно-библиотечная система издательства Проспект <http://ebs.prospekt.org/books>
  - Справочно-образовательная система Акцион 360 <https://action360.ru/>
  - Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
  - Электронная библиотека издательства «МИФ» («Манн, Иванов и Фербер») <https://fa.miflib.ru/auth/#/registration>
  - Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru/>



- Научная электронная библиотека eLibrary.ru  
<http://elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
- Финансовая справочная система «Финансовый директор»  
<http://www.1fd.ru/>
- Ресурсы информационно-аналитического агентства по финансовым рынкам Cbonds.ru <https://cbonds.ru/>
- СПАРК <https://spark-interfax.ru/>
- Электронная коллекция книг издательства Springer: SpringerBooks <http://link.springer.com/>
- Электронные продукты издательства Elsevier <http://www.sciencedirect.com>
- Emerald: Management eJournal Portfolio  
<https://www.emerald.com/insight/>
- Библиотека онлайн Лекций по Бизнесу и Маркетингу издательства HenryStewartTalks <https://hstalks.com/business/>
- Henry Stewart Talks: Journals in The Business & Management Collection <https://hstalks.com/business/journals/>
- CNKI. Academic Reference <https://ar.oversea.cnki.net/>
- CNKI. China Academic Journals Full-text Database <https://oversea.cnki.net/kns?dbcode=CFLQ>
- JSTOR. Arts & Sciences I Collection <https://www.jstor.org/>
- Коллекция научных журналов Oxford University Press  
<https://academic.oup.com/journals/>
- Библиотека электронных публикаций Организации экономического сотрудничества и развития OECD iLibrary <https://www.oecd-ilibrary.org/>
- Видеотека учебных фильмов «Решение» (тематические коллекции «Менеджмент», «Маркетинг. Коммерция. Логистика», «Юриспруденция», «Управление персоналом», «Психология управления» <http://eduvideo.online/>
- База данных научных журналов издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>

### ***Справочно-правовые системы***

1. Справочно-правовые базы данных «КонсультантПлюс», «Гарант»

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся по дисциплине разработаны и размещены на образовательном портале.

Студентам необходимо:

1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины «Организация туроператорской деятельности», с целями и задачами дисциплины. РПД, а также все методические разработки по данной дисциплине имеются на образовательном портале.

2. Ознакомиться с графиком консультаций преподавателей.

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.

### **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.

#### ***Пример представления данных:***

1. На основании данных Федеральной службы государственной статистики (Росстат) – [www.gks.ru](http://www.gks.ru) провести анализ динамики количества туроператоров РФ. Результаты исследования представляются в виде следующей таблицы.

|                                                 | 2021  |               |                       | 2022  |               |                       | 2023  |               |                       |
|-------------------------------------------------|-------|---------------|-----------------------|-------|---------------|-----------------------|-------|---------------|-----------------------|
|                                                 | Всего | Темп роста, % | Абсолютное отклонение | Всего | Темп роста, % | Абсолютное отклонение | Всего | Темп роста, % | Абсолютное отклонение |
| Количество туроператоров в РФ                   |       |               |                       |       |               |                       |       |               |                       |
| в том числе туроператоры по внутреннему туризму |       |               |                       |       |               |                       |       |               |                       |

## **Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного

аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**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. Антивирусная защита Kaspersky Endpoint Security для бизнеса
2. LibreOffice

**11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

- 1 Информационно-правовая система «Гарант»
- 2 Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- 3 Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
- 4 Система комплексного раскрытия информации «СКРИН»-

<http://www.skrin.ru/>

**11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации**

Не предусмотрены

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

Образовательный процесс в Смоленском филиале Финуниверситета (Смоленск, пр-т Гагарина, 22) обеспечивается помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарских (практических) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы обучающихся.

Аудитории лекционного типа укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения для предоставления учебной информации большой

аудитории, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

Помещения, предназначенные для проведения семинарских (практических) занятий, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, интерактивной доской, мультимедийными установками, ноутбуками. Компьютерные классы, предназначенные для практических занятий, оборудованы современными персональными компьютерами, объединенными в локальную сеть, имеющими выход в Интернет, и комплектами лицензионного программного обеспечения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены специализированной мебелью и компьютерной техникой, объединенной в локальную сеть, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Материально-техническая база, которой располагает Смоленский филиал Финуниверситета, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствует требованиям и нормам противопожарной безопасности.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие помещения.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Стол (преподавательский) - 1 шт.

Стул преподавательский – 1 шт.

Парта ученическая двухместная - 26 шт.

Кафедра - 1 шт.

Доска меловая - 1 шт.

Технические средства обучения:

Мультимедиа-проектор – 1 шт.

Экран настенный – 1 шт.

Моноблок преподавателя - 1 шт.

Моноблоки студенческие – 12 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1) Антивирусная защита Kaspersky Endpoint Security для бизнеса
- 2) LibreOffice

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа к электронной информационно-образовательной среде Финуниверситета.

Помещение для самостоятельной работы  
Читальный зал

Специализированная мебель:

Стол студенческий двухместный - 28 шт.

Стол компьютерный – 10 шт.

Стулья студенческие – 56 шт.

Стулья компьютерные – 10 шт.

Кафедра - 1 шт.

Технические средства обучения:

Мультимедиа-проектор - 1 шт.

Экран с электроприводом - 1 шт.

Монитор – 1 шт.

Системный блок – 1 шт.

Компьютеры студенческие - 10 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

1) Антивирусная защита Kaspersky Endpoint Security для бизнеса

2) LibreOffice

Помещение для самостоятельной работы оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета.