

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.11 Организация туроперейтинга
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Черных Н. Б.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование целостного представления о роли в экономике и других сферах жизнедеятельности российского общества въездного туризма, раскрытие методики организации инкаминговых туров, формирование знаний студентов о туристском потенциале РФ и перспективах его использования.

Задачи дисциплины:

определение исторических этапов развития въездного туризма России, характеристик и особенностей современного производства национального турпродукта РФ;

- определение методов организации инкам - туроперейтинга, продвижения национального турпродукта на зарубежных рынках, схем взаимодействия туроператоров с отечественными отельерами и представителями транспортных организаций;

- анализ туристского потенциала регионов и курортов России, перспективы и направления его использования.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-2.1 Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-2.2 Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	
	ПК-2.3 Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	
ПК-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-3.1 Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-3.2 Умеет изучать требования туристов и анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	
	ПК-3.3 Способен выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	
ПК-5 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК-5.1 Знает методы продвижения туристского продукта.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-5.2 Умеет осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.	
	ПК-5.3 Способен осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывать мероприятия по корректировке рекламных кампаний.	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-6 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-6.1 Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-6.2 Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	
	ПК-6.3 Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает перспективное и текущее планирование туристского продукта, этапы планирования. Последовательность и взаимосвязь технологических операций составлении программы
ПК-2.2. Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Умеет формировать сбытовую сеть
ПК-2.3. Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Владеет основными методами продвижения туристского продукта
ПК-3.1. Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Знает процесс разработки технологических карт туристского путешествия и экскурсии для группы иностранных туристов
ПК-3.2. Умеет изучать требования туристов и анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Умеет составлять программы в зависимости от мотива туристского путешествия
ПК-3.3. Способен выбирать и применять клиенто-ориентированные технологии туристского обслуживания.	Владеет современными стратегиями менеджмента обслуживания и его основными стратегическими составляющими
ПК-5.1. Знает методы продвижения туристского продукта.	Знает процесс продвижения туристского продукта как на внутренний, так и международный уровень
ПК-5.2. Умеет осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.	Умеет применять современные информационно-коммуникативные технологии по продвижению туристского продукта, как на внутренний, так и международный рынки
ПК-5.3. Способен осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывать мероприятия по корректировке рекламных кампаний.	Владеет отбором наиболее эффективных каналов продвижения туристского продукта
ПК-6.1. Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Знает существенные условия договоров с поставщиками услуг и партнёрами, в том числе и в международном туризме
ПК-6.2. Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Умеет организовывать консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
ПК-6.3. Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Владеет технологиями взаимодействия с поставщиками туристских услуг, в том числе и в международном туризме.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1 ПК-3.1 ПК-5.1 ПК-6.1	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-5.2 ПК-6.2	ПК-2.3 ПК-3.3 ПК-5.3 ПК-6.3
1	Введение. Туроператор как субъект рынка туристских услуг	ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Разработка программы путешествия	ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Методическое обеспечение туристского путешествия	ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
4	Продвижение туристского продукта	ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Введение. Туроператор как субъект рынка туристских услуг Туристские фирмы, предпосылки создания, организационно-правовые формы, туроператорская и турагентская деятельность. Классификация Туроператоров. Назначение, основные направления и содержание перспективного анализа. Перспективное и текущее планирование туристского продукта, этапы планирования. Риски. Практические занятия/самостоятельная работа: Лучшие турфирмы Санкт-Петербурга. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Разработка программы путешествия Последовательность и взаимосвязь технологических операций составлении программы. Исходные данные. Особенности программ в зависимости от мотива туристского путешествия. Классы обслуживания. Договорный план, существенные условия договоров с поставщиками услуг и партнёрами. Анимационная программа. Факторы, формирующие цену туристской путёвки. Способы ценообразования. Цены и эластичность спроса. Калькуляция стоимости туристского путешествия и расчёт точки «безубыточности». Практические занятия/самостоятельная работа: «Классы обслуживания», «Договоры с поставщиками услуг». Разработка анимационной программы тура для иностранных туристов. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Методическое обеспечение туристского путешествия Назначение технологических документов. Технологические карты туристского путешествия и экскурсии. Информационный листок и памятка туриста. Практические занятия/самостоятельная работа: Технологии составления информационного листка и памятки для иностранного туриста. Разработка технологических карт туристского путешествия и экскурсии для группы иностранных туристов. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Продвижение туристского продукта Формирование сбытовой сети. Основные методы продвижения. Направленность и стратегия менеджмента обслуживания и его основные стратегические составляющие. Практика туристского бизнеса. Офис туроператора, нормативные требования. Практические занятия/самостоятельная работа: Каталог туроператора, участие в выставках. Презентация туристского путешествия партнёрам по сбыту. Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: примерный перечень тем курсовой работы представлен в п.9.</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	24	24
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	24	24
Самостоятельная работа студента (СР)	55	55
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы*	37	37
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	53	53
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Введение. Туроператор как субъект рынка туристских услуг	6	6	6	0	9	6	
2	Разработка программы путешествия	6	6	6	0	9	6	
3	Методическое обеспечение туристского путешествия	6	6	6	0	9	6	
4	Продвижение туристского продукта	6	6	6	0	10	6	
Итого:			24	24	0	37	24	
Курсовая работа:			-	-	-	18	18	
Итого (с учётом курсовой работы):			24	24	0	55	42	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	121	121
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы*	103	103
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	14	14
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Введение. Туроператор как субъект рынка туристских услуг	7	2	0	0	25	6	
2	Разработка программы путешествия	7	0	2	0	26	6	

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
3	Методическое обеспечение туристского путешествия	7	2	0	0	26	6
4	Продвижение туристского продукта	7	0	2	0	26	6
Итого:			4	4	0	103	24
Курсовая работа:			-	-	-	18	18
Итого (с учётом курсовой работы):			4	4	0	121	42

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Игнатьева И. Ф. - Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения (г. Санкт-Петербург); Российский государственный педагогический университет имени А.И. Герцена (Герценовский университет) (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 392 с. - ISBN 978-5-534-13873-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-512610>

2. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. Мотышиной М. С. - Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 282 с. - ISBN 978-5-534-10440-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-517132>

3. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ 3-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Джанджугазова Е. А. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2023 г. - 257 с. - ISBN 978-5-534-13120-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/turistsko-rekreacionnoe-proektirovanie-518748>

Дополнительная литература:

1. ПРАВОВОЕ И НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА. Учебник и практикум для вузов / Бугорский В. П. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2023 г. - 165 с. - ISBN 978-5-9916-9313-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/pravovoe-i-normativnoe-regulirovanie-v-industrii-gostepriimstva-513656>

2. ОСНОВЫ ТУРИЗМА. Учебник для вузов / Стахова Л. В. - Российский государственный университет туризма и сервиса (пгт. Черкизово), 2023 г. - 327 с. - ISBN 978-5-534-14912-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-turizma-519853>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. Учебник и практикум для вузов / Жираткова Ж. В., Рассохина Т. В., Очилова Х. Ф. - Российская международная академия туризма (г. Химки), 2023 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-12370-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-518582>

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

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: ar.ch.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный
9. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный
10. Живая карта: все о туризме, отдыхе и путешествиях [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.2g.ru>. - Текст: электронный
11. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный
12. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный
13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
14. Министерство иностранных дел Российской Федерации (МИД России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.mid.ru>. - Текст: электронный
15. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.e-executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа – практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, выполнения курсового проекта, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A

Уровень сформированности компетенций	Не сформированы	Пороговый	Высокий	Повышенный
--------------------------------------	-----------------	-----------	---------	------------

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат №1

1. Страсбургский информационный центр и его функции
2. Франкфуртская таблица штрафов
3. Новые правила по Шенгену

Доклад, сообщение / Реферат №2

1. Туристский ваучер
2. Классификация туроператорских фирм
3. Классификация туристских автобусов
4. Ведущие международные туристские выставки

Тестирование №1

ВАРИАНТ № 1

Задание 1.

К каким функциям ТО и ТА относят функции, связанные с обслуживанием туристов на маршруте или в офисе при продаже пакетов туров:

- А) Комплектующим;
- В) Сервисным;
- С) Гарантийным.
- Д) Всё вышеперечисленное.

Задание 2.

Международный документ, принятый в 1989 г в Нидерландах, содержащий 10 принципов на которых базируются отношения в туристской сфере – это:

- А) Манильская декларация по мировому туризму;
- В) Глобальный кодекс этики туризма;
- С) Гаагская декларация по туризму;
- Д) Сеульская декларация.

Задание 3.

Регулирующим органом в сфере туризма в РФ является:

- А) Федеральное агентство по физической культуре и спорту;
- В) Регулирующие органы в субъектах федерации;
- С) Министерство здравоохранения и муниципального развития;
- Д) Министерство спорта, туризма и молодежной политики.

Задание 4.

Российская организация, полноправный член ВТО, на сегодняшний день занимающаяся созданием в России цивилизованного туристского рынка, поддержкой развития туризма в России и субъектах Федерации - это:

- А) РСТ;
- В) РАТА;
- С) СЗРО РСТ;
- Д) РГА.

Задание 5.

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.д.);
- В) Совершенно безопасные условия проведения тура с исключением чрезвычайных ситуаций;
- С) Дифференцированный уровень риска, зависящий от конкретных условий тура (спелеологического, приключенческого, сафари и т.д.).
- Д) Все вышеперечисленное.

Задание 6.

Технологический документ, который составляется в особых, необходимых случаях, например, при организации специализированных туров (приключенческих, спортивных - по снаряжению, сохранению здоровья и безопасности во время путешествия и т. д.) или в случае направления туристов в эндемичные страны - это:

- А) Технологическая карта;
- В) Паспорт маршрута;
- С) Памятка туриста;
- Д) Информационный листок.

Задание 7.

Класс туристского обслуживания как вариант обслуживания, который предусматривает размещение в гостиницах 2-3 звезд (зависит от страны), перелет экономическим классом регулярных авиарейсов (допускаются чартеры), питание по типу шведского стола, групповой трансфер (туристов встречает автобус, который и развозит их по гостиницам) - это:

- А) «Люкс»;
- В) Первый;
- С) Туристский;
- Д) Экономический.

Задание 8.

Класс туристского обслуживания - уровень обслуживания, предусматривающий размещение в гостиницах категорий 4-5 звезд, перелет бизнес-классом, отличную кухню и широкий выбор блюд, возможен вариант шведского стола, индивидуальный трансфер, кураторство гида - это:

- А) «Люкс»;
- В) Первый;
- С) Туристский;
- Д) Экономический.

Задание 9.

Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение туристских услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда – это:

- А) Лицензирование;
- В) Стандартизация;
- С) Сертификация;
- Д) Гуманизация.

Задание 10.

Государственная поддержка туризма, являющегося важнейшим источником доходов, не предполагает:

- А) Освобождение от налогов ТО, развивающих въездной и внутренний туризм;
- В) Выделение бюджетных средств на продвижение внутреннего и въездного туризма;
- С) Государственное финансирование наиболее значимых проектов в туризме;
- Д) Содействие кадровому обеспечению туристской деятельности;

Задание 1.

Какое обеспечение деятельности должны иметь все ТО, зарегистрированные на территории РФ:

- А) Финансовое;
- В) Информационное;
- С) Интеллектуальное.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 2.

Сведения о ТО, имеющем финансовое обеспечение, вносятся в:

- А) Регистрационный журнал;
- В) Государственный реестр туроператоров;
- С) Единый федеральный реестр туроператоров.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 3.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в форме между ТО и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных законом, между ТА и туристом и (или) иным заказчиком:

- А) Устной;
- В) Письменной;
- С) Произвольной.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 4.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта не относятся:

- А) Общая цена туристского продукта в рублях;
- В) Права, обязанности и ответственность сторон;
- С) Условия изменения и расторжения договора;
- Д) Членство в общественных туристских организациях.

Задание 5.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком ТО в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение дней со дня получения претензий:

- А) 10;
- В) 20;
- С) 30.
- Д) 40.

Задание 6.

Услугами каких лиц обязаны пользоваться ТО, ТА, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие):

- А) Турлидеров;
- В) Инструкторов-проводников;
- С) Гидов-переводчиков.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 7.

Не позднее скольких календарных дней после дня получения требования с приложением всех необходимых документов страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности ТО или об уплате денежной суммы по банковской гарантии:

- А) 30;
- В) 20;

С) 10.

Д) 40.

Задание 8.

Основным условием осуществления деятельности по продвижению и реализации турагентом туристского продукта, сформированного туроператором, является:

А) Лицензия на турагентскую деятельность;

В) Финансовое обеспечение;

С) Договор между ТА и ТО.

Д) ЕГРП.

Задание 9.

Как называется договор, подтверждающий сделку туриста с туроператором/турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг:

А) На предоставление комплексной туристской услуги;

В) Агентский;

С) На реализацию туристского продукта;

Д) О сотрудничестве.

Задание 10.

В течение скольких дней с даты окончания действия договора туристом к туроператору предъявляются претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта:

А) 5;

В) 10;

С) 20.

Д) 30.

Тестирование №2

Вариант №1

1. Взаимоотношения гостиничных предприятий с туроператорами регулируют

А) Международная гостиничная конвенция

В) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

С) Гражданский кодекс РФ

Д) Конституция

2. Калькуляцией туристского продукта называется

А) расчёт стоимости туристского продукта

В) расчёт безубыточности производства

С) определение маржинальной прибыли фирмы

Д) расчёт стоимости туродня

3. Туристский технологический документ, который позволяет представить схему взаимодействия работников туристской фирмы по обеспечению услуг в процессе туристского путешествия, называется

А) информационным листком

В) договорным планом

С) договором о реализации туристского продукта

Д) технологической картой

4. Элементами, относящимися к переменным затратам предприятия, являются

А) стоимость услуг питания

В) стоимость услуг проживания

С) стоимость аренды офиса

Д) стоимость услуг гида-экскурсовода

5. Информацией, которая обязательно указывается в информационном листке, является
- А) перечень платных дополнительных услуг
 - В) информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных пар
 - С) адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него
 - Д) описание трассы путешествия
6. Утверждение: «Сегодня электронный билет в системе СБВТ может быть выписан только в случае, если весь перелет осуществляется одной авиакомпанией» является _____ утверждением
- А) правильным
 - В) неправильным
 - С) частично правильным
 - Д) частично неправильным
7. Вид туристской деятельности, в процессе которой разрабатывается договорное обеспечение поставок изделий и услуг, составляющих туристский продукт, называется _____ туристского путешествия
- А) формированием
 - В) планированием
 - С) реализацией
 - Д) продвижением
8. Задачами, которые относятся к составляющим менеджмента обслуживания туристов, обеспечивающим приоритеты в работе туроператора, являются
- А) обеспечение достоверной информации
 - В) обеспечение постоянной оперативной связи туроператора с поставщиками
 - С) предоставление страховых гарантий туристам от наиболее надежного и выгодного для туристов страховщика
 - Д) предоставление дополнительных услуг
9. Необязательными элементами технологической карты являются показатели
- | |
|--|
| А) начала обслуживания на маршруте первой группы |
| В) начала обслуживания на маршруте второй группы |
| С) конца обслуживания на маршруте второй группы |
| Д) конца обслуживания последней группы |
10. Договор о реализации туристского продукта формирует
- А) удовлетворение потребностей клиентов в туристском путешествии
 - В) удовлетворение гражданских прав потребителей
 - С) предоставление комплекса туристских услуг
 - Д) предоставление информации об услугах

Вариант №2

1. Тип договора между турагентом и туроператором, согласно которому турагент заблаговременно скупает блоки мест у операторов, с целью дальнейшей их перепродажи, называется
- А) договором франшизы
 - В) ритейловым договором
 - С) брокерским договором
 - Д) дилерским договором
2. Неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта являются
- А) информационный листок
 - В) памятка туристу
 - С) туристская путёвка
 - Д) рекламный буклет
3. Элементом, не входящим в состав договорного плана, является

- A) информационный листок
 - B) сроки заключения договоров
 - C) особые сведения
 - D) перечень услуг
4. О качестве туристской услуги свидетельствует
- A) оценка туриста
 - B) сертификат соответствия
 - C) мнение туроператора
 - D) цена на туристскую услугу
5. Новый тип потребителя на российском рынке туристских услуг сформировала психолого-поведенческая особенность, которая формулируется как
- A) высокий уровень информированности
 - B) физическая и умственная пассивность на отдыхе
 - C) ориентация на групповые маршруты
 - D) возможность отдохнуть недорого
6. Приоритеты стратегических целей в обслуживании направлены на
- A) достижение положительного имиджа туроператора
 - B) формирование постоянной клиентуры
 - C) устойчивую финансовую позицию на рынке
 - D) все выше сформулированные цели
7. Элементами, которые следует учитывать в первую очередь при составлении маршрута туристского путешествия, являются
- A) возможности туриста
 - B) возможности турфирмы
 - C) состояние инфраструктуры туристского центра
 - D) наличие разрешения на турперевозки
8. Безадресным направлением продвижения турпродукта является
- A) рекламная деятельность
 - B) деятельность по поддержке продаж
 - C) формирование общественного мнения
 - D) деятельность, направленная на конкретного клиента
9. Утверждение: «Поставщики туристских услуг могут произвести взаиморасчёт с помощью туристской путёвки» является _____ утверждением
- A) правильным
 - B) неправильным
 - C) частично правильным
 - D) частично неправильным
10. Утверждение: «Поставщики туристских услуг могут произвести взаиморасчёт с помощью туристского ваучера» является _____ утверждением
- A) правильным
 - B) неправильным
 - C) частично правильным
 - D) частично неправильным

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

1. Туристские фирмы, предпосылки создания, организационно-правовые формы, туроператорская и турагентская деятельность.
2. Классификация Туроператоров.

3. Перспективное и текущее планирование туристского продукта, этапы планирования.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

1. Роль менеджмента обслуживания в работе рецептивного туроператора.
2. Агентская сеть рецептивного туроператора, понятие, стратегии создания.
3. Традиционные формы сбыта туристского продукта. Примеры.
4. Нетрадиционные формы сбыта туристского продукта
5. Виды продвижения туристского продукта.
6. Рекламная деятельность туристской компании.
7. Выставка как инструмент продвижения туристского продукта.

Задания творческого уровня №1

1. Разработать проекты программ трёхдневного и пятидневного туристских маршрутов культурно-познавательного характера.

Задания творческого уровня №2

1. Представить схему агентского соглашения туроператора и турагента по продвижению и реализации турпродукта.
Представить схему методов продвижения туристского продукта туроператором

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

1. Рецептивные и инициативные туроператоры: сопоставительный анализ их деятельности (на примере региональных туроператоров)
2. Технологическая схема планирования "оптимальной" программы обслуживания (на примере региональной программы)
3. Калькуляция и экономическое обоснование программы обслуживания (на примере конкретной программы)
4. Договорный план с поставщиками услуг (на примере региональной программы обслуживания)
5. Особенности и структура туристского рынка.
6. Формирование сбытовой сети. Агентское соглашение.
7. Нетрадиционные формы сбыта туристского продукта рецептивным туроператором
8. Интернет - канал сбыта как перспективный канал сбыта рецептивного туроператора.
9. Менеджмент обслуживания в работе рецептивного туроператора.
10. Традиционные формы сбыта туристского продукта рецептивным туроператором.

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Туроператор, его основные функции.
2. Классификация туроператоров. Примеры региональных рецептивных и инициативных туроператоров.
3. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132 – ФЗ от 24.11.1996г. и в ред. от 03.05.2012: существенные изменения по сравнению с первоначальной (от

24.11.1996г.) редакцией ФЗ.

4. Туристский рынок и его основные особенности как рынка услуг.
5. Структура и показатели рынка туристских услуг.
6. Виды предпринимательства в сфере туризма.
7. Направления деятельности туроператоров.
8. Условия осуществления туроператорской деятельности. Единый федеральный реестр туроператоров.
9. Туристская фирма: туроператор и турагент.
10. Этапы проектирования туристских услуг.
11. Туристский рынок: предприятия и организации, действующие на рынке. Примеры.
12. Туристские потребности и факторы, влияющие на них. Примеры.
13. Туристский спрос и факторы, влияющие на него. Примеры.
14. Программа обслуживания, понятие, исходные данные. Пример.
15. Классы обслуживания, назначение, характеристика. Пример.
16. Принципы проектирования туристского продукта.
17. Требования к туроператорам при составлении модели туристско-экскурсионного обслуживания.
18. «Оптимальная» программа обслуживания, понятие, планирование. Пример.
19. Технологическая схема формирования туристского путешествия. Пример.
20. Калькуляция программы обслуживания. Пример.
21. Технологическая схема формирования турпродукта. Пример.
22. Способы планирования программы обслуживания. Примеры.
23. Экономическое обоснование программы обслуживания. Точка безубыточности и маржинальная прибыль. Примеры.
24. Технологическая карта экскурсии: назначение и составные части.
25. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» от 16 ноября 2000 г. № 295: назначение и основные положения.
26. Договорный план: назначение и схема.
27. Технолого-методическое обеспечение туристского путешествия (ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»). Технологическая карта туристского путешествия как база методико-технологического обеспечения этого путешествия. Пример.
28. Технолого-методическое обеспечение туристского путешествия (ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»). Информационный листок. Пример.
29. Технолого-методическое обеспечение экскурсии (ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»). Технологическая карта и схема транспортной обзорной экскурсии. Пример.
30. Технолого-методическое обеспечение туристского путешествия (ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»): технологическая карта туристского путешествия её назначение, содержание. Пример.
31. Сравнительная характеристика ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» и ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
32. Технолого-методическое обеспечение туристского путешествия (ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»): термины, определения и основные положения.
33. Технолого-методическое обеспечение туристского путешествия (ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»): паспорт трассы туристского похода.
34. Туристская путёвка договор о реализации туристского продукта с туристами в

соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

35. Продвижение туристского продукта, понятие, адресная направленность. Примеры.
36. Нерекламные методы продвижения рецептивного туроператора. Примеры.
37. Роль менеджмента обслуживания в работе рецептивного туроператора.
38. Агентская сеть рецептивного туроператора, понятие, стратегии создания.
39. Традиционные формы сбыта туристского продукта. Примеры.
40. Нетрадиционные формы сбыта туристского продукта. Примеры.
41. Агентский договор, назначение, предмет, существенные условия.
42. Организация приёма туристов рецептивным туроператором.
43. Проблемы межкультурной коммуникации при обслуживании иностранных туристов.
44. Качество обслуживания и его оценка потребителем.
45. Обслуживание детских групп.
46. Обеспечение безопасности туриста.
47. Дифференциация туристского рынка и признаки сегментации потребителей туристской продукции. Примеры.
48. Информация о туре для потребителей.
49. Инструктор-проводник принимающей турфирмы.

Особенности людей пенсионного возраста и инвалидов.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Сформировать технологическую схему планирования групповых туристских маршрутов.
2. Сформировать технологию организации культурно-познавательного маршрута.
3. Представить таблицу трёх основных поставщиков услуг для формирования оздоровительного путешествия при разных классах обслуживания (коммерческом ("люкс" и первый классы), туристский, экономический).
4. Представить схему расчёта точки безубыточного производства в планировании турпродукта.
5. Представить схему расчёта маржинальной прибыли фирмы.
6. Составить таблицу временной последовательности деятельности рецептивного туроператора при разработке нового туристского продукта.
7. Произвести расчёт туродня по выданным условиям задания.
8. Сформировать схему традиционных форм сбыта туристского продукта туроператором.
9. Сформировать схему нетрадиционных форм сбыта туристского продукта туроператором.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Договорная кампания. Показать схему договора с поставщиком услуг питания, форма, существенные условия.
2. Договорная кампания. Показать схему договора с поставщиком услуг проживания, форма, существенные условия.
3. Договорная кампания. Показать схему договора с поставщиком автотранспортных услуг, форма, существенные условия.
4. Договорная кампания. Показать схему договора с поставщиком экскурсионных услуг, форма, существенные условия.
5. Договорная кампания. Показать схему договора с музеем, форма, существенные условия.
6. Составить таблицу участников туристского рынка и сформировать их задачи.
7. Сформировать таблицу различий в деятельности туроператора и турагента.
8. Представить схему договора страхования ответственности туроператора.

9. Сформировать таблицу основных участников туристского предпринимательства и привести примеры соответствующих предприятий.
10. Сформулировать основные части документации, отражающей требования к любому виду обслуживания.
11. Представить и обосновать технологические операции этапа планирования туристской услуги «Туристское путешествие».
12. Представить и обосновать основные требования, предусматривающие дополнительные удобства для потребителей туристской услуги.
13. Сформировать технологическую схему планирования заказного тура.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Знает перспективное и текущее планирование туристского продукта, этапы планирования. Последовательность и взаимосвязь технологических операций составлении программы Знает процесс разработки технологических карт туристского путешествия и экскурсии для группы иностранных туристов Знает процесс продвижения туристского продукта как на внутренний, так и международный уровень Знает существенные условия договоров с поставщиками услуг и партнёрами, в том числе и в международном туризме	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Умеет формировать сбытовую сеть Владеет основными методами продвижения туристского продукта Умеет составлять программы в зависимости от мотива туристского путешествия Владеет современными стратегиями менеджмента обслуживания и его основными стратегическими составляющими Умеет применять современные информационно-коммуникативные технологии по продвижению туристского продукта, как на внутренний, так и между-народный рынки Владеет отбором наиболее эффективных каналов продвижения туристского продукта Умеет организовывать консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия Владеет технологиями взаимодействия с поставщиками туристских услуг, в том числе и в международном туризме.	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
<p>Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сфор-мированные дисциплиной)</p>	<p>ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-6</p>	<p>Умеет формировать сбытовую сеть Владеет основными методами продвижения туристского продукта Умеет составлять программы в зависимости от мотива туристского путешествия Владеет современными стратегиями менеджмента обслуживания и его основными стратегическими составляющими Умеет применять современные информационно-коммуникативные технологии по продвижению туристского продукта, как на внутренний, так и между-народный рынки Владеет отбором наиболее эффективных каналов продвижения туристского продукта Умеет организовывать консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия Владеет технологиями взаимодействия с поставщиками туристских услуг, в том числе и в международном туризме.</p>	40