

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Технология туроператорской и турагентской деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.04.02_2024_804М.plx
43.04.02 Туризм
Организация и управление туристским бизнесом

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: экзамены 2 курсовые работы 2
в том числе:		
аудиторные занятия	24	
самостоятельная работа	11,7	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	Неделя		13 2/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	6	6	6	6
Практические	18	18	18	18
Контроль самостоятельной работы (для студента)	4	4	4	4
Консультации (для студента)	0,3	0,3	0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	29,55	29,55	29,55	29,55
Сам. работа	11,7	46,4	11,7	46,4
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Курсовое проектирование (для студента)	32	32	32	32
Итого	108	142,7	108	142,7

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Зяблицкая Татьяна Сергеевна

Рабочая программа дисциплины

Технология туроператорской и турагентской деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

составлена на основании учебного плана:

43.04.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 11.04.2024 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> Формирование теоретических и практических знаний и навыков в области технологии туроператорской и турагентской деятельности.
1.2	<i>Задачи:</i> - определение туроператорской и турагентской деятельности; - изучение теоретических сведений и практических рекомендаций по процедурам и этапам создания турфирмы и формирования турпродукта; - обучение правилам подбора поставщиков услуг и партнеров по сбыту; - раскрытие сущности туристских формальностей и представления о их практическом использовании; - овладение практическими навыками работы с документами клиента и другой договорной документацией на основе существующей правовой базы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Корпоративная культура и управление персоналом в туристской индустрии
2.1.2	Культурное и природное наследие Горного Алтая
2.1.3	Формирование туристских кластеров в России
2.1.4	Экономика туристского рынка (продвинутый уровень)
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческая практика
2.2.2	Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии
2.2.3	Проектная практика
2.2.4	Технологии создания и продвижения регионального туристского продукта
2.2.5	Технологическая практика
2.2.6	Управление качеством туристских услуг и обслуживания
2.2.7	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.8	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2: способен разрабатывать и внедрять нормативную документацию при формировании и реализации туристского продукта и услуги туристской индустрии

ИД-1.ПК-2: Осуществляет выбор необходимой нормативной документации при формировании и реализации туристского продукта и услуги туристской индустрии

знать:

- сущность и виды деятельности туроператора в условиях рыночной экономики;
- особенности взаимодействия туроператоров и турагентов;
- организационно-правовые основы деятельности туроператоров и турагентов;
- особенности организации внутреннего, въездного и выездного туризма туроператорами и турагентами;
- основы создания, проектирования и планирования туристского продукта;
- организационно-правовые основы взаимодействия с поставщиками услуг и партнерами по сбыту;
- виды туристской документации;
- технологии работы с клиентами до и после заключения договора.

уметь:

- подбирать поставщиков услуг и партнеров по сбыту;
- составлять и оценивать договорную документацию деятельности турпредприятия;
- формировать вызывающие интерес потребителей турпродукты;
- разрабатывать предложения по формированию маршрутов и структуры поездок (в зависимости от целей поездок);
- организовать деятельность туроператоров и турагентов; понимать отличительные особенности организации их деятельности;
- пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими деятельность туроператоров и турагентов.

владеть:

- навыками использования нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность туроператоров и турагентов;
- навыками оформления туристской документации;
- навыками подбора и продажи туров, бронирования отдельных туров с использованием информационных технологий в туризме.

ИД-2.ПК-2: Разрабатывает нормативную документацию при формировании и реализации туристского продукта и услуги туристской индустрии

<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы создания, проектирования и планирования туристского продукта; - организационно-правовые основы взаимодействия с поставщиками услуг и партнерами по сбыту; - виды туристской документации; - технологии работы с клиентами до и после заключения договора. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими деятельность туроператоров и турагентов. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность туроператоров и турагентов; - навыками оформления туристской документации.
ИД-3.ПК-2: Внедряет нормативную документацию при формировании и реализации туристского продукта и услуги туристской индустрии
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы создания, проектирования и планирования туристского продукта; - организационно-правовые основы взаимодействия с поставщиками услуг и партнерами по сбыту; - виды туристской документации. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять и оценивать договорную документацию деятельности турпредприятия; - организовать деятельность туроператоров и турагентов; понимать отличительные особенности организации их деятельности; - пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими деятельность туроператоров и турагентов. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность туроператоров и турагентов; - навыками оформления туристской документации.
ПК-3: владеет приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии
ИД-1.ПК-3: Осуществляет выбор эффективных методов работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и виды деятельности туроператора в условиях рыночной экономики; - особенности взаимодействия туроператоров и турагентов; - технологии работы с клиентами до и после заключения договора. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать деятельность туроператоров и турагентов; понимать отличительные особенности организации их деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками коммуникаций, консультирования потребителей по туристическим продуктам и сервисам
ИД-2.ПК-3: Применяет приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и виды деятельности туроператора в условиях рыночной экономики; - особенности взаимодействия туроператоров и турагентов; - технологии работы с клиентами до и после заключения договора. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать деятельность туроператоров и турагентов; понимать отличительные особенности организации их деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками коммуникаций, консультирования потребителей по туристическим продуктам и сервисам.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
-------------	---	----------------	-------	--------------	------------	------------	------------

	Раздел 1. Основные условия и особенности осуществления туроператорской деятельности						
1.1	Функции туроператора. Необходимость деятельности туроператора и его основная задача. Этапы организации работы туроператора. Классификация туроператоров по географии туроперейтинга. Классификация аутгоинговых туроператоров в зависимости от активности сотрудничества с авиакомпаниями. Принципиальные отличия между туроператором и турагентом. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
1.2	Практическое задание «Анализ продукта туроператорского предпринимательства с помощью мультимедийного информационного ресурса Живая карта России» В сети Интернет найти мультимедийный информационный ресурс Живая карта России. Ознакомиться со следующими маршрутами: • «Разнообразии ландшафтов Рязанского края»; • «Тарусские деревни – жемчужины Приокского края»; • на выбор студента. Проанализировать их. /Пр/	2	2	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену, курсовая работа
1.3	1. Изучение теоретического материала 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 4. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	5	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
	Раздел 2. Технологии создания туристской (туроператора; турагента) фирмы						
2.1	Принципы выбора фирменного наименования туристской организации. Разрешительные документы туристской организации и процедуры их оформления и получения. Технология формирования сбытовой сети. Классификации агентств по различным признакам: по степени зависимости от туроператора; по степени ответственности агента перед покупателем; по формам (схемам) сотрудничества агентов и операторов и др. Функции турагентов и процедуры агентского бизнеса. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
2.2	1. Изучение теоретического материала 2. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 3. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
	Раздел 3. Технологическо-правовое обеспечение туроператорской деятельности						

3.1	Ведение реестра туроператоров, имеющих финансовое обеспечение. Страхование гражданской ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Требования к содержанию договора ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
3.2	1. Изучение теоретического материала 2 Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 3. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
	Раздел 4. Технология документационной основы операторских и агентских услуг						
4.1	Перечень документов, составляющих основы операторских и агентских услуг. Документы, относящиеся к разработке туров. Документы, относящиеся к процессу осуществления туров. Документы, отражающие технологии и организацию работы с партнёрами. Документы, отражающие взаимодействия туроператора и турагента. Документы, выдаваемые туристам. Понятие туристского ваучера и его виды. /Лек/	2	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
4.2	Практическое задание. Изучите деятельность конкретного туроператора Российской Федерации. На этой основе выполните следующие задания в целях анализа деятельности туроператора: а) составьте перечень документов, составляющих основы деятельности туроператора; б) оцените достаточность документов для конкурентоспособной деятельности туроператора; в) оцените качество документов, составляющих основы деятельности туроператора. /Пр/	2	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену, курсовая работа
4.3	1. Изучение теоретического материала 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 4. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
	Раздел 5. Технологии оформления офисов туроператора (турагента)						

5.1	Требования к оформлению офисов туроператора (турагента). Правила оформления офисов туроператора (турагента). Оценка эффективности оформления и деятельности офисов туроператора (турагента). Профессионально-квалификационная характеристика сотрудников турбизнеса. Стратегия обслуживания клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
5.2	1. Изучение теоретического материала 2. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 3. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
Раздел 6. Технологии и организация работы с партнёрами							
6.1	Правила выбора партнёров - поставщиков услуг. Технологии договорных отношений с гостиницами. Технологии договорных отношений с предприятиями питания. Технологии договорных отношений с экскурсионными фирмами. Технология организации переговоров с поставщиками услуг. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
6.2	1. Изучение теоретического материала 2. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 3. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	4,4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
Раздел 7. Технология работы с перевозчиками							
7.1	Договорная деятельность с поставщиками транспортных услуг. Договорная деятельность с авиакомпаниями: виды договоров, их особенности. Договорная деятельность с пароходствами: виды договоров, их особенности. Особенности использования железнодорожного транспорта для путешествия организованных туристов. Организация перевозок туристов в автобусах, предоставляемых по договорам. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах. Организация услуг по предоставлению автомобилей в аренду («Rent-a-car») в России и за рубежом. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	

7.2	Практическое задание «Технология работы с перевозчиками на основе мультимедийного информационного ресурса Живая карта России» В сети Интернет найти мультимедийный информационный ресурс Живая карта России. Сформировать тур по маршруту внутреннего туризма в выбранные регионы (регион) РФ, при условии, что исходной точкой является г. Горно-Алтайск, с помощью мультимедийного информационного ресурса Живая карта России. Забронировать с помощью мультимедийного информационного ресурса Живая карта России необходимые для спроектированного тура услуги проживания и транспорта. Сделать выводы. /Пр/	2	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену, курсовая работа
7.3	1. Изучение теоретического материала 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 4. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
	Раздел 8. Технологии взаимодействия туроператора и турагента						
8.1	Технология взаимоотношений туроператора и турагента: процедура подбора агентов туроператорами и туроператоров агентами. Аспекты, учитываемые туроператором при подборе партнеров по сбыту. Краткая характеристика этапов взаимодействия туроператора и турагента. Агентское соглашение и его содержание. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
8.2	Практическое задание. На основе изучения периодической литературы, Интернет-ресурсов, приведите примеры российских крупных туроператоров и туристических агентств, и дайте краткую характеристику их деятельности: тип по классификации, виды предлагаемых услуг, основные направления деятельности, особенности работы с туроператорами, особенности работы с турагентами; технология взаимоотношений туроператора и турагента; анализ агентского соглашения и его содержания. /Пр/	2	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, вопросы для подготовки, курсовая работа
8.3	1. Изучение теоретического материала 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 4. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, конспект, реферат, вопросы для подготовки, курсовая
	Раздел 9. Концепция управления жизненным циклом туристского продукта						

9.1	Понятие жизненного цикла туристского продукта. Сущность управления жизненным циклом туристского продукта. Содержание концепций управления жизненным циклом туристского продукта. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
9.2	Практическое задание на основе мультимедийного информационного ресурса «Живая карта России» В сети Интернет найти мультимедийный информационный ресурс «Живая карта России». Разбиться студентам на пары, используя свои желания в качестве туристов, сформировать интересный маршрут для внутреннего туризма с помощью мультимедийного информационного ресурса «Живая карта России». Дать его характеристику по предлагаемым параметрам: <ul style="list-style-type: none"> • Цель • Целевая аудитория • Тип • Продолжительность • Расстояние • Питание и санитарно-гигиенические нужды • Обувь, одежда, правила поведения на маршруте. Описать остановки на маршруте. Проложить сформированный маршрут на контурной карте. Определить его длину (в км), общее время остановок (в мин), время в пути (в мин). Обозначить тип маршрута в зависимости от способа передвижения. /Пр/	2	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену, курсовая работа
9.3	1. Изучение теоретического материала 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 4. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	5	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Практическое задание, конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,
	Раздел 10. Технологии формирования туристского продукта						
10.1	Сущность формирования туристского продукта. Технологические этапы формирования туристского продукта. Понятие вербальной модели туристской услуги. Факторы, влияющие на её создание. Разработка программы обслуживания. Примеры составления программ обслуживания. Содержание этапа планирования туров. Договорной план тура, его содержание. /Лек/	2	1	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
10.2	1. Изучение теоретического материала 2. Составить конспект вопроса (по выбору 1 вопрос) 3. Подготовить реферат (по выбору) /Ср/	2	5	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	Конспект, реферат, вопросы для подготовки к экзамену,

10.3	Практическое задание. Разработать новый тур по Республике Алтай (самостоятельно определить вид тура, продолжительность, схему маршрута и т.д.) /Пр/	2	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2	Л1.Л2.1	0	Практическое задание, вопросы для подготовки к экзамену,
Раздел 11. Консультации							
11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	2	0,3	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2		0	
Раздел 12. Выполнение и защита курсовой работы							
12.1	Выполнение курсовой работы /КРП/	2	32	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2		0	
12.2	Консультирование и защита курсовой работы /КСРС/	2	4	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2		0	
Раздел 13. Промежуточная аттестация (экзамен)							
13.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	2	34,75	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2		0	
13.2	Контроль СР /КСРАтт/	2	0,25	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2		0	
13.3	Контактная работа /КонсЭк/	2	1	ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Технология туроператорской и турагентской деятельности».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме практических заданий, тем для конспектов и рефератов, и промежуточной аттестации в виде вопросов для подготовки к экзамену.
3. Проверка и оценка результатов выполнения заданий
Оценка выставляется «зачтено (отлично)», «зачтено (хорошо)», «зачтено (удовлетворительно)», и «не зачетно (неудовлетворительно)»:
 - «отлично», выставляется в случае, если студент выполнил 91-100 % заданий;
 - «хорошо», выставляется в случае, если студент выполнил 75-90 % заданий;
 - «удовлетворительно», выставляется в случае, если студент выполнил 61-74 % заданий;
 - «неудовлетворительно» выставляется, если студент выполнил до 60% заданий.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

1. Инициативный туроператор – это оператор:

а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договора с поставщиками услуг

б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями

в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)

г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде

туризма)

2. К функциям туроператора не относится:

- а) взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе
- б) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
- в) организация оперативного гостиничного обслуживания туристов
- г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям

3. Основные особенности индивидуального тура:

- а) более высокая цена, высокая экономическая эффективность
- б) более доступные, есть установленный порядок путешествия
- в) более высокая цена, есть установленный порядок путешествия
- г) более доступные, высокая экономическая эффективность

4. К преимуществам инклюзив-туров относится:

- а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
- б) наличие услуг, не интересующих клиентов
- в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
- г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста

5. Туристский продукт (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - ...

- а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
- в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
- г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

6. К результатам проектирования тура относится правильно составленная ...

- а) анимационная программа гостиницы
- б) технологическая карта туристского путешествия
- в) информационная карта туристского продукта
- г) маршрутная карта транспортного предприятия

7. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:

- а) этичность обслуживания персонала
- б) эргономичность
- в) сохранность имущества туристов
- г) соответствие назначению

8. Туристская путевка (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - ...

- а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
- в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
- г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

9. Технологическая карта туристского путешествия – это:

- а) документ о правилах взаимодействия с поставщиками услуг на туры на договорной основе
- б) документ об апробации тура на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
- в) документ, подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- г) документ, наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру
- д) документ о рекламно-информационной деятельности для продвижения туристского продукта

10. Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит следующие данные:

- а) наличие мест в гостинице
- б) вид и тип тур. путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии
- в) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания
- г) перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату
- д) рекламный материал для продвижения туристского продукта

11. К основным видам затрат туроператора относятся:

- а) комиссионные (связанные с агентскими вознаграждениями)
- б) персональные (связанные с выплатой персональных премий)

- в) производственные (связанные с формированием турпродукта)
- г) групповые (связанные с расходами на туристскую группу)
- д) коммерческие (связанные с его продвижением и продажей)

12. На цену турпродукта влияют следующие факторы

- а) количество информации о достопримечательностях дестинации
- б) сезонный характер предоставления услуг
- в) класс обслуживания (степень комфортности)
- г) доступность информации о национальных праздниках и событиях
- д) формы обслуживания (групповой, индивидуальный тур)

Примерные тесты для текущего контроля:

1. Какая организация может предоставлять финансовое обеспечение туроператору?

- а) Федеральное агентство по туризму
- б) Банк
- в) Правительство РФ
- г) Министерство экономического развития
- д) Страховая компания
- е) Объединение туроператоров в сфере выездного туризма

2. Какая информация о туроператоре НЕ должна содержаться в Едином федеральном реестре туроператоров:

- а) Адреса, места нахождения обособленных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность
- б) Общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год
- в) Количество туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год
- г) Количество сотрудников во всех подразделениях и фонд заработной платы
- д) Размер уплаченного взноса в резервный фонд
- е) Размер ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году

3. Какой размер взноса в резервный фонд установлен в 2022 года для туроператоров ранее осуществлявших деятельность в сфере выездного туризма и уплачивавших взносы в полном объеме?

- а) 50 тыс.руб.
- б) 100 тыс.руб.
- в) 300 тыс.руб.
- г) 500 тыс.руб.

4. Какой стандартный размер взноса в резервный фонд установлен для туроператоров ранее осуществлявших деятельность в сфере выездного туризма и отправивших за рубеж не более, чем 100 тыс.туристов включительно?

- а) 50 тыс.руб.
- б) 100 тыс.руб.
- в) 300 тыс.руб.
- г) 500 тыс.руб.

5. Проектирование туристского продукта осуществляется в последовательности:

- а) установление нормируемых характеристик
- б) установление технологии процесса обслуживания туристов, услуги
- в) разработка технологической документации
- г) определение методов контроля качества
- д) анализ проекта
- е) представление проекта на утверждение

6. Из чего складывается цена турпакета? (лишнее вычеркнуть)

- а) затраты на производство тура
- б) цены конкурентов на аналогичный продукт
- в) уровень спроса на данный турпродукт
- г) комиссионное вознаграждение агента
- д) экономическая и политическая ситуация в стране
- е) топливный сбор
- ж) имидж фирмы

7. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма, не может быть менее:

- а) 500 тыс. руб.
- б) 10 млн. руб.
- в) 30 млн. руб.
- г) 100 млн. руб.

8. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:

- а) договора-подряда
- б) договора о квоте мест с гарантией заполнения 100 %
- в) бессрочные договора
- г) договора о квоте мест с гарантией заполнения 30-80 %

9. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:

- а) гарантийные обязательства
- б) вид питания (шведский стол, обслуживание и т.д.)
- в) сроки хранения продуктов питания
- г) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания

10. Договор с авиакомпанией может быть в форме:

- а) соглашения о лизинге самолета
- б) договора на квоту мест на регулярных авиарейсах
- в) договора на оказание консалтинговых услуг
- г) соглашения о текущем бронировании

11. К вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относится ...

- а) регулируемый блок мест
- б) плавающий блок мест
- в) свободный блок мест
- г) мягкий блок мест

12. Рецептивный туроператор – это оператор:

- а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договора с поставщиками услуг
- б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
- в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
- г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма)

13. К основным видам информационных технологий в туроперейтинге относятся:

- а) сотовая телефония
- б) глобальные системы бронирования
- в) рассылка туристской информации по электронной почте (direct-mail)
- г) рассылка почтой рекламной информации
- д) информация о достопримечательностях дестинации

Критерии оценки:

- «отлично», повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов
- «хорошо», пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов
- «удовлетворительно», пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов
- «неудовлетворительно», уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

Практические задания

Тема 1. Основные условия и особенности осуществления туроператорской деятельности

Практическое задание «Анализ продукта туроператорского предпринимательства с помощью мультимедийного информационного ресурса Живая карта России» (3 балла)

В сети Интернет найти мультимедийный информационный ресурс Живая карта России. Ознакомиться со следующими маршрутами:

- «Разнообразии ландшафтов Рязанского края»;
- «Тарусские деревни – жемчужины Приокского края»;
- на выбор студента.

Проанализировать их.

Тема 4. Технология документационной основы операторских и агентских услуг

Практическое задание (4 балла).

Изучите деятельность конкретного туроператора Российской Федерации.

На этой основе выполните следующие задания в целях анализа деятельности туроператора:

- а) составьте перечень документов, составляющих основы деятельности туроператора;
- б) оцените достаточность документов для конкурентоспособной деятельности туроператора;
- в) оцените качество документов, составляющих основы деятельности туроператора.

Тема 7. Технология работы с перевозчиками

Практическое задание «Технология работы с перевозчиками на основе мультимедийного информационного ресурса Живая

карта России» (5 баллов)

В сети Интернет найти мультимедийный информационный ресурс Живая карта России.

Сформировать тур по маршруту внутреннего туризма в выбранные регионы (регион) РФ, при условии, что исходной точкой является г. Горно-Алтайск, с помощью мультимедийного информационного ресурса Живая карта России.

Забронировать с помощью мультимедийного информационного ресурса Живая карта России необходимые для спроектированного тура услуги проживания и транспорта.

Сделать выводы.

Тема 8. Технологии взаимодействия туроператора и турагента

Практическое задание (3 балла).

На основе изучения периодической литературы, Интернет-ресурсов, приведите примеры российских крупных туроператоров и туристических агентств, и дайте краткую характеристику их деятельности: тип по классификации, виды предлагаемых услуг, основные направления деятельности, особенности работы с туроператорами, особенности работы с турагентами; технология взаимоотношений туроператора и турагента; анализ агентского соглашения и его содержания.

Тема 9. Концепция управления жизненным циклом туристского продукта

Практическое задание на основе мультимедийного информационного ресурса Живая карта России» (5 балла)

В сети Интернет найти мультимедийный информационный ресурс Живая карта России.

Разбиться студентам на пары, используя свои желания в качестве туристов, сформировать интересный маршрут для внутреннего туризма с помощью мультимедийного информационного ресурса Живая карта России. Дать его характеристику по предлагаемым параметрам:

- Цель
- Целевая аудитория
- Тип
- Продолжительность
- Расстояние
- Питание и санитарно-гигиенические нужды
- Обувь, одежда, правила поведения на маршруте.

Описать остановки на маршруте. Проложить сформированный маршрут на контурной карте. Определить его длину (в км), общее время остановок (в мин), время в пути (в мин). Обозначить тип маршрута в зависимости от способа передвижения.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо», пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Вопросы для составления конспекта, схем-конспектов

1. Агентское соглашение: основные положения, требования, стандарты.
2. Специфика организации и проведения презентаций в туризме.
3. Групповые и индивидуальные туры: технология и особенности реализации.
4. Автомобильные перевозки в международном туризме.
5. Взаимодействие турагента и туроператора, бронирование туров.
6. Конкурентная политика турагентств.
7. Выставочная деятельность турагентства.
8. Разработка рекламно-информационного материала турагентства.
9. Взаимодействие турагентств с авиакомпаниями.
10. Взаимоотношения туристской фирмы с гостиницами, бронирование мест.
11. Процедура создания турагентства.
12. Особенности оформления визы для туристов, отправляющихся в... (страна на выбор).
13. Особенности деятельности инициативных и рецептивных турфирм.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, выделены ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к которым даны все необходимые пояснения. Приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы.

«хорошо», пороговый уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, прослеживается неясность и нечеткость изложения вопроса, выделены не все ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к некоторым из которых не даны полные необходимые пояснения. Иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.

«удовлетворительно», пороговый уровень

В конспекте не полностью отражено содержание вопроса. В конспекте имеются нарушения логики изложения материала темы. Не выделены ключевые моменты темы. Конспект составлен небрежно и неграмотно. Не приведены иллюстрационные примеры.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Конспект не представлен.

Тематика рефератов

1. Формирование сбытовой сети и подбор партнеров по сбыту в практике российских туроператоров.
2. Событийный туризм в практике турфирм Республики Алтай.
3. Лидеры выездного туризма Российской Федерации.
4. Туроператоры въездного и внутреннего туризма в России.
5. Самодеятельный туризм как альтернатива коммерциализации туризма.
6. Перспективы развития агентской деятельности в Республике Алтай.
7. Перспективы развития туроператорских фирм в Республике Алтай.
8. Применение современных разработок в области приключенческого и экзотического туризма Республики Алтай.
9. Анализ современного состояния туроператорской деятельности в Республике Алтай.
10. Анализ современного состояния агентской деятельности в Республике Алтай.
11. Анализ современных тенденций туристского рынка и перспективы развития агентского предпринимательства.
12. Роль, задачи и особенности функционирования турагентств на российском туристском рынке.
13. Анализ деятельности ведущих агентских сетей на современном туристском рынке.
14. Разработка памятки туристу (на примере любого туристского направления).
15. Реализация туристского продукта через турагентство.
16. Создание бизнес-плана турагентства.
17. Анализ бизнес-плана турагентства и рекомендации по его улучшению.
18. Анализ использования компьютерных технологий в работе турагентства.
19. Создание имиджа турагентства.
20. Сравнительная характеристика договоров турагента с туристом. Рекомендации по составлению договоров.
21. Технология обслуживания клиента при продаже турпродукта (на примере конкретного турагентства).
22. Разработка стратегии обслуживания клиента в турагентстве.
23. Работа с претензиями туристов в туристском агентстве.

Критерии оценки:

Требования к написанию реферата

1. Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.
2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.
3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

«отлично», повышенный уровень

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо», пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Темы курсовых работ

1. Историко-культурное наследие Республики Алтай как фактор развития въездного туризма
2. Туристско-рекреационный потенциал Республики Алтай как фактор развития въездного туризма
3. Оценка эффективности применения цифровых технологий в туроператорской деятельности (на примере Республики Алтай)
4. Организация и технология зимних видов туризма (на примере Республики Алтай)
5. Создание туристского продукта с использованием потенциала горной территории (на примере Республики Алтай)
6. Создание туристского продукта с использованием потенциала особо охраняемых природных территорий (на примере ...)
7. Организация и технология этнографического въездного туризма (на примере Республики Алтай)
8. Сравнительный анализ ассортиментной политики туроператоров Республики Алтай
9. Формирование и создание инновационного туристского продукта в рамках экологического (социального, познавательного, сельского и др.) туризма (на примере...)
10. Разработка программы продвижения турпродукта туроператором, специфика и методика (на примере...)
11. Создание туристского продукта с использованием потенциала сельской местности (на примере...)
12. Разработка и обоснование нового туристского продукта для привлечения туристов в Республику Алтай в зимний период.

Критерии оценки:

- 1 Полнота раскрытия темы (максимум – 20 баллов)
- 2 Структура изложения работы отражает обоснованность и логичность изложения материала (максимум – 10 баллов)
- 3 Грамотное использование актуальной учебной и научной литературы, умение работать со статистической информацией (максимум – 10 баллов)
- 4 Обоснованность и точность выводов (максимум – 20 баллов)
- 7 Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов) (максимум – 15 баллов)
- 9 Оригинальность текста (максимум – 10 баллов)
- 10 Качество защиты курсовой работы (определяется по итогам защиты) (максимум – 15 баллов)

Шкала перевода баллов в 5-балльную оценку

отлично 91 – 100 баллов; повышенный уровень

хорошо 75 – 90 баллов; пороговый уровень

удовлетворительно 60-74 баллов; пороговый уровень

неудовлетворительно 0 – 60 баллов; уровень не сформирован

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

- 1) Необходимость деятельности туроператора и его основная задача.
- 2) Этапы организации работы туроператора.
- 3) Классификация туроператоров по географии туроперейтинга.
- 4) Классификация аутгоинговых туроператоров в зависимости от активности сотрудничества с авиакомпаниями.
- 5) Функции туроператора.
- 6) Правила выбора партнёров - поставщиков услуг.
- 7) Договорные отношения с гостиницами.
- 8) Договорные отношения с предприятиями питания.
- 9) Договорные отношения с экскурсионными фирмами.
- 10) Технология организации переговоров с поставщиками услуг.
- 11) Договорная деятельность с поставщиками транспортных услуг: общая характеристика.
- 12) Договорная деятельность с авиакомпаниями: виды договоров, их особенности.
- 13) Договорная деятельность с паромствами: виды договоров, их особенности.
- 14) Особенности использования железнодорожного транспорта для путешествия организованных туристов.
- 15) Организация перевозок туристов в автобусах, предоставляемых по договорам.
- 16) Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах.
- 17) Организация услуг по предоставлению автомобилей в аренду («Rent-a-car») в России и за рубежом.
- 18) Страхование гражданской ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- 19) Требования к содержанию договора ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- 20) Ведение реестра туроператоров, имеющих финансовое обеспечение.
- 21) Технология взаимоотношений туроператора и турагента: процедура подбора агентов туроператорами и туроператоров агентами.
- 22) Аспекты, учитываемые туроператором при подборе партнеров по сбыту.
- 23) Перечень разрешительных документов туристской организации и процедуры их оформления и получения.

- 24) Принципы выбора фирменного наименования туристской организации.
- 25) Документы, относящиеся к разработке туров.
- 26) Агентское соглашение и его содержание.
- 27) Документы, выдаваемые туристам. Понятие туристского ваучера и его виды.
- 28) Технологические этапы формирования туристского продукта, их содержание.
- 29) Понятие вербальной модели туристской услуги. Факторы, влияющие на её создание.
- 30) Разработка программы обслуживания. Примеры составления программ обслуживания.
- 31) Содержание этапа планирования туров.
- 32) Договорной план тура, его содержание.
- 33) Классификации агентств по различным признакам: по степени зависимости от туроператора; по степени ответственности агента перед покупателем; по формам (схемам) сотрудничества агентов и операторов и др.
- 34) Функции турагентов и процедуры агентского бизнеса.
- 35) Требования к оформлению офисов туроператора (турагента).
- 36) Правила оформления офисов туроператора (турагента).
- 37) Оценка эффективности оформления и деятельности офисов туроператора (турагента).
- 38) Формы и стили оформления офисов туроператора (турагента).

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены.

«хорошо», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками.

Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Жуков А.А., Дерябина С.О.	Технологии и организация операторских и агентских услуг: учебник для вузов	Москва: Академия, 2011	

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Ермоленко А.А., Захарова И.Ю.	Практикум по технике и технологии в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011	http://www.iprbookshop.ru/9764.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ

6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	MS Windows
6.3.1.7	LibreOffice
6.3.1.8	РЕД ОС
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	Гарант
6.3.2.4	КонсультантПлюс

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-визуализация	
	Практические задания	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
301 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета.

Работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Задания для самостоятельной работы выполняются студентом в письменном виде на стандартных листах формата А4.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных

цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать. Наиболее распространенными являются схемы типа "генеалогическое дерево" и "паучок". В схеме "генеалогическое дерево" выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности "сверху - вниз" - от общего понятия к его частным составляющим. В схеме "паучок" записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет "тело паучка". Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют "ножки паука". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Параллельный способ конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам и записи делаются в правой и в левой части листа. Однако лучше использовать разные способы конспектирования для записи одного и того же материала.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации "кодируется" с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

Методические указания по подготовке рефератов (докладов)

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников.

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по подготовке курсовой работы

Курсовая работа - самостоятельная учебно-методическая и научная работа студентов, выполняемая под руководством преподавателей кафедры по специальным предметам учебного плана.

Основной целью выполнения курсовой работы является развитие у студентов творческих способностей, навыков самостоятельной работы, связанной с поиском, систематизацией и обобщением научной и учебной литературы, нормативно-правовых документов по рассматриваемой теме (проблеме), овладение методами современных научных исследований, формирование умений анализировать и критически оценивать исследуемый научный и практический

материал, умений формулировать выводы.

Требования к курсовой работе:

- четкость формулирования проблемы и исследуемых вопросов;
- полнота обоснования актуальности рассматриваемой проблемы, изложения степени изученности проблемы и ее современного состояния;
- самостоятельность в творческой переработке теоретического и практического материала на основе правильного применения понятийного и методологического аппарата;
- аргументированность и обоснованность выводов по результатам исследования;
- целостное, логически последовательное, четкое и ясное изложение материала;
- оформление в соответствии с требованиями.

Процесс выполнения, оформления и защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор, обоснование и утверждение темы.
2. Определение научно-методологических основ курсовой работы (предмета и объекта исследования, цели и задач курсовой работы, понятийного аппарата, методов исследования).
2. Составление библиографии по теме курсовой работы.
3. Разработка плана (структуры) курсовой работы.
4. Сбор, анализ, обобщение теоретического материала по теме курсовой работы.
5. Изучение, систематизация теоретического материала, проведение практических исследований, обработка и анализ полученных данных.
6. Формулирование основных теоретических положений, практических выводов и рекомендаций.
7. Написание текста и оформление курсовой работы.
8. Сдача первого варианта текста курсовой работы научному руководителю.
9. Доработка курсовой работы по замечаниям научного руководителя и написание последнего (окончательного) варианта текста курсовой работы.
10. Сдача окончательно доработанного и оформленного текста курсовой работы с отзывом и оценкой от научного руководителя, на кафедру.
11. Подготовка к защите и защита курсовой работы.

Выбор и корректировка темы

Примерная тематика курсовых работ разрабатывается и утверждается кафедрой на основании требований к подготовке магистра по направлению "Туризм" с учетом особенностей направления подготовки, профиля и содержания дисциплин учебного плана. При выборе темы курсовой работы необходимо учесть ее актуальность, оценку теоретического и практического значения.

Выбрав тему, студент должен подать на кафедру заявление с просьбой утвердить тему и назначить научного руководителя.

Определение научно-методологических основ курсовой работы предполагает определение объекта, предмета исследования, цели и задач курсовой работы, понятийного аппарата, методов исследования и др.

Объект исследования - это то, что исследуется: объект или явление, порождающее проблемную ситуацию.

Предмет исследования – это то, что в границах научного объекта получает научное объяснение.

Цель исследования – это результат, для достижения которого проводится исследование.

Задачами исследования являются его этапы, исполнение которых способствует реализации цели курсовой работы.

Понятийный аппарат выполняет важную роль в процессе выполнения курсовой работы, т.к. служит для описания объекта и предмета исследования, научной постановки проблемы, формулировки основной цели работы и ее развертывания в содержание и, наконец, для обобщения новых теоретических положений, практических выводов и рекомендаций.

Методы исследования бывают в зависимости от специфики исследования: эмпирические методы - наблюдение, эксперимент, сравнение, измерение; эмпирическо-теоретические методы - аналогия, абстрагирование, анализ, теоретические методы - метод восхождения от абстрактного к конкретному, идеализация, формализация и др.

Составление библиографии по теме курсовой работы. Разработка плана (структуры) курсовой работы. В соответствии с выбранной темой студент должен самостоятельно подобрать необходимую литературу по теме курсовой работы (учебную и научную литературу, периодические издания, Интернет-ресурсы). На основе предварительного изучения подобранной литературы составляется примерный план курсовой работы, который будет корректироваться по мере углубленного изучения литературы. При составлении плана необходимо обеспечить соблюдение логической последовательности изложения, отсутствие повторов, ясность и четкость освещения темы, стройное композиционное построение излагаемого материала.

Сбор, анализ, обобщение теоретического материала по теме курсовой работы. Изучение, систематизация теоретического материала, проведение практических исследований, обработка и анализ полученных данных. Важным условием успешного выполнения курсовой работы является правильный подбор и изучение студентом теоретических материалов, отражающих содержание рассматриваемой темы.

Сбор материала для написания работы ведется в соответствии с разработанным планом. К теоретическим материалам относятся: нормативно-законодательные документы, учебная, научная и методическая литература, статистические сборники, справочники, публикации в периодических изданиях, информационные ресурсы сети Интернет.

Для отражения современных подходов к решению рассматриваемой проблемы необходимо изучить и использовать в курсовой работе материалы, опубликованные в специализированных журналах, сборниках научных трудов, материалах научно-практических конференций. При подготовке курсовой работы особое внимание рекомендуется уделить изучению материалов, освещающих зарубежный опыт решения рассматриваемых проблем.

Изучение литературы по теме курсовой работы имеет своей задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе самостоятельного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Анализ и обобщение теоретического материала может осуществляться в форме ведения записей прочитанного и своих замечаний (в виде конспекта, выписок, картотеки положений, тезисов, идей, методик) что в дальнейшем облегчает систематизацию полученной информации.

Для достижения целей и задач курсовой работы кроме изучения теоретического материала необходимо собрать и изучить практический материал (на примере конкретной организации, отрасли, рынка, региона), который должен отражать рассматриваемую проблему и позволять обосновать выводы и рекомендаций. К практическим материалам можно отнести организационную, финансово-экономическую, технологическую, кадровую информацию о деятельности предприятия, данные, полученные на основе анализа статистической, бухгалтерской и оперативной отчетности, результаты, полученные на основе самостоятельного исследования проблемы (опросы, расчеты, наблюдение, эксперимент) и др. Практический материал собирается и анализируется студентом в динамике (последние 3-5 лет). Содержание практического материала должно быть увязано с приводимыми в курсовой работе теоретическими положениями по рассматриваемой проблеме.

Формулирование основных теоретических положений, практических выводов и рекомендаций. Написание текста и оформление курсовой работы. На основе анализа и обобщения теоретических и практических материалов студент должен сформулировать отдельные теоретические положения и выводы, выработать рекомендации по решению проблемы. Основные теоретические положения, выводы и рекомендации должны найти отражение в соответствующих разделах курсовой работы.

Составление структуры курсовой работы - важный этап, от которого зависит четкость и логика всего раскрытия темы. Выделяют следующие структурные элементы курсовой работы:

1. Титульный лист
2. Содержание (план)
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованных источников и литературы
7. Приложения (если имеются).

Титульный лист

На титульном листе необходимо указать: наименование министерства, университета, факультета, кафедры, тему курсовой работы, фамилию, имя, отчество автора, фамилию, инициалы и ученую степень (звание) научного руководителя, год и место выполнения.

Содержание

Содержание представляет собой составленный в последовательном порядке список всех заголовков разделов и подразделов курсовой работы с указанием страниц, на которых соответствующий раздел (подраздел) начинается.

Введение

Во введении курсовой работы должно быть отражено:

- обоснование выбора темы, определяемое актуальностью темы в современных условиях;
- степень разработанности проблемы;
- цель курсовой работы и задачи, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- описание объекта и предмета исследования;
- использованные методы исследования;
- информационная база исследования;
- теоретическое и практическое значение проведенных исследований;
- краткое описание структуры курсовой работы.

Объем введения не должен превышать 2-3 страницы печатного текста.

Основная часть

В основной части курсовой работы рассматриваются теоретические основы темы, отражаются результаты практических исследований, приводятся выводы и предложения.

Текст основной части курсовой работы делится на разделы, подразделы, которые должны быть связаны между собой логическими переходами, обеспечивающимися краткими выводами.

В каждом разделе рассматривается отдельный вопрос (аспект) исследуемой проблемы, в подразделах - отдельные части вопроса. Обычно основная часть курсовой работы состоит из трех разделов.

Заключение

В заключении курсовой работы подводятся итоги проведенному исследованию и содержатся обобщенное изложение основных аспектов рассмотренной проблемы и выводы. Выводы должны быть краткими и четкими, отражать суть содержания работы и практические рекомендации по решению изучаемой проблемы. Объем заключения должен быть 2,5-3 печатных страниц.

Список использованных источников и литературы

Список источников и литературы, использованных при написании курсовой работы, является обязательным элементом любой научной работы. В списке должно быть приведено библиографическое описание всей использованной, цитируемой или упомянутой в курсовой работе литературы. При этом в список можно включить и литературу, изученную, но не использованную напрямую при выполнении курсовой работы.