Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Среднерусский институт управления - филиал
Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом
Среднерусского института- филиала РАНХиГС
Протокол № 2 от «28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.07 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРЕЙТИНГА

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: Технология и организация туристских услуг
Квалификация: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная
Год набора: 2022

2022 г.

Автор-составитель:

кандидат технических наук, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Е.Е. Семенова

Содержание

1. Наименование дисциплины 4

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 4

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу, самостоятельную работу обучающихся 5

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических и (или) астрономических часов и видов учебной нагрузки 5

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 10

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 11

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 11

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Описание шкал оценивания 11

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 12

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций 14

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины 14

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины) 15

9.1. Электронно-библиотечные системы (ЭБС) 15

9.2. Электронная информационно-образовательная среда университета 15

9.3. Информационные справочные системы 16

9.4. Современные профессиональные базы данных 16

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 17

11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения 17

11.2. Перечень свободно-распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства 17

11.3. Перечень информационных технологий 18

12. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине 18

13. Образовательные технологии 17

14. ЛИСТ изменений и дополнений в рабочей программе 21

1. Наименование дисциплины

Целью изучения дисциплины «Организация туроперейтинга» является продолжение формирования у обучающихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности по оказанию туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг, необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта, проектирования в туризме.

Задачи освоения дисциплины:
- изучение процессов обслуживания потребителей на основе рыночного спроса;
- изучение требований туристов и анализ мотивации спроса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенций характеризуют этапы формирования компетенций в рамках данной дисциплины и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1 - Требования к результатам освоения дисциплины

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	2	3
	ПК-5 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
		ПК-5.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
		ПК-5.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина включена в обязательную часть основной образовательной программы.

1. Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах:
- Организация туристской деятельности.

2. Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:
- Проектная деятельность в сфере туризма
- а также во время проведения государственной итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу, самостоятельную работу обучающихся

Таблица 2 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	зачетные единицы	в том числе по формам обучения, часов		
		очная	очно-заочная	заочная
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	4	144		144
Контактная работа	-	44		14
- занятия лекционного типа	-	18		4
- занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и т.д.)	-	26		10
- консультации	-	-		-
- контроль самостоятельной работы	-	-		-
Самостоятельная работа	-	100		126
Курсовая работа (проект)	-	-		-
Промежуточная аттестация (экзамен)	-	-		-
Промежуточная аттестация (зачет)	-	-	-	4

* - одна зачетная единица соответствует 36 академическим часам.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических и (или) астрономических часов и видов учебной нагрузки

Модуль 1.

Тема 1. Основы туроперейтинга и проектирования тура, с учетом изучения требований туристов

Понятие и виды деятельности туроператора. Создание привлекательного туристского продукта. Основы и нормативная база проектирования туристского продукта

Тема 2. Формирование туристского продукта и анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг. Планирование тура. Переговоры с поставщиками. Изучение спроса на реализуемые туристские продукты.

Модуль 2.

Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов.

Нормативно-правовые акты в туризме. Запросы потребителей и применение клиентоориентированных технологий.

Тема 4. Применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.

Методологические основы оценки клиентоориентированности персонала. Клиенториентированный подход в туристской индустрии.

Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебной нагрузки, приведено в таблице 3 – Семестровый рейтинг-план дисциплины.

Минимальный рейтинг за конкретный вид текущего контроля и самостоятельной работы составляет 0,5 балла, рейтинг рубежного контроля – 5 баллов, рейтинг промежуточной аттестации – от 1 до 15 баллов.

Максимальное количество баллов, предусмотренных для оценки качества самостоятельной работы обучающихся в семестре, составляет 25 баллов, которые распределяются по конкретным темам изучаемой дисциплины с указанием используемой формы контроля. При выборе видов контроля и формировании заданий для них допускается объединение учебного материала близких по содержанию тем дисциплины.

Сумма часов на текущий контроль самостоятельной работы обучающихся определяется учебным планом направления подготовки.

Таблица 3а – Семестровый рейтинг-план дисциплины, структурированный по темам и видам учебных занятий – для очной формы обучения

Дисциплинарный модуль					Текущий контроль		Рубежный контроль		Рейтинг за самостоятельную работу		Творческий рейтинг	Научный рейтинг	Промежуточная аттестация
Содержание модуля (темы рабочей программы)	Контактная работа, час		Самостоятельная работа, час		Вид контроля	балл	Вид контроля	балл	Вид контроля	балл			
	лекционного типа	семинарского типа	обучающегося	контроль									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Модуль 1.													
Тема 1. Основы туроперейтинга и проектирования тура, с учетом изучения требований туристов	4	7	25		Письменный опрос	5	тестирование	5	Реферат	10	Подготовка презентаций, участие в дискуссиях, выполнение индивидуальных творческих заданий по учебному материалу дисциплины, участие в формировании методического фонда кафедры и другое	Показатели и баллы научного рейтинга приведены в таблице 4	
Тема 2. Формирование туристского продукта и анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	6	6	25										
Всего по модулю 1, часов	**10**	**13**	**50**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 1, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**10**			
Модуль 2.													
Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов	4	7	25		Письменный опрос	5	тестирование	5	Контрольная работа	15			
Тема 4. Применение клиенто-ориентированных технологий туристского обслуживания	4	6	25										
Оценка качества знаний обучающихся (промежуточная аттестация –зачет)	-	-	-		-	-			-	-			
Всего по модулю 2, часов	**8**	**13**	**50**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 2, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**15**			
Итого, часов	**18**	**26**	**100**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Итого, баллов - 100	**30 - посещаемость**		**-**		**-**	**10**	**-**	**10**	**-**	**25**	**5**	**5**	**15**

Таблица 3б – Семестровый рейтинг-план дисциплины, структурированный по темам и видам учебных занятий – для заочной формы обучения

Дисциплинарный модуль					Текущий контроль		Рубежный контроль		Рейтинг за самостоятельную работу		Творческий рейтинг	Научный рейтинг	Промежуточная аттестация
Содержание модуля (темы рабочей программы)	Контактная работа, час		Самостоятельная работа, час		Вид контроля	балл	Вид контроля	балл	Вид контроля	балл			
	лекционного типа	семинарского типа	обучающегося	контроль									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Модуль 1.													
Тема 1. Основы туроперейтинга и проектирования тура, с учетом изучения требований туристов	1	2	30		Письменный опрос	5	тестирование	5	Реферат	10	Подготовка презентаций, участие в дискуссиях, выполнение индивидуальных творческих заданий по учебному материалу дисциплины, участие в формировании методического фонда кафедры и другое	Показатели и баллы научного рейтинга приведены в таблице 4	
Тема 2. Формирование туристского продукта и анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	1	2	33										
Всего по модулю 1, часов	**2**	**4**	**63**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 1, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**10**			
Модуль 2.													
Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов	1	2	30		Письменный опрос	5	тестирование	5	Контрольная работа	15			
Тема 4. Применение клиенто-ориентированных технологий туристского обслуживания	1	4	33										
Оценка качества знаний обучающихся (промежуточная аттестация –зачет)	-	-	-		-	-			-	-			
Всего по модулю 2, часов	**2**	**6**	**63**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**			
Всего по модулю 2, баллов	**-**	**-**	**-**		**-**	**5**	**-**	**5**	**-**	**15**			
Итого, часов	**4**	**10**	**126**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Итого, баллов - 100	**0-посещаемость**		**-**		**-**	**10**	**-**	**10**	**-**	**55**	**5**	**5**	**15**

Таблица 4 - Показатели и оценка научного рейтинга обучающегося

Наименование показателей	Кол-во баллов	Наименование показателей	Кол-во баллов
1	2	3	4
Участие в конкурсах научных работ обучающихся:		Публикации статей:	
- при получении диплома - другое	4 - 5 1 - 3	- в научных журналах, межвузовском сборнике	5
Выступления на конференциях:		- в вузовском сборнике	4
- международных, региональных	5	- сборник тезисов конференций	1 – 3
- вузовских - за призовые места (дополнительно)	2 - 4 1	Получение патента на изобретение, свидетельства о рациональном предложении и т.д.	5
Участие в олимпиадах и конкурсах: - международных, региональных	 5	Участие в научной работе по тематике кафедры и работа в научных кружках	 1 - 3
- вузовских - за призовые места (дополнительно)	2 - 4 1		

Примечание: количество баллов может корректироваться в зависимости от специфики дисциплины и необходимости поощрения за научные и творческие достижения.

Таблица 5 - Тематический план аудиторных занятий

№	Наименование тем	Наименование занятий лекционного типа	Наименование занятий семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и т.д.)
1	2	3	4
	Модуль 1.		
1	Тема 1. Основы туроперейтинга и проектирования тура, с учетом изучения требований туристов	1. Понятие и виды деятельности туроператора. 2. Создание привлекательного туристского продукта. 3. Основы и нормативная база проектирования туристского продукта	Круглый стол «Основы туроперейтинга»
2	Тема 2. Формирование туристского продукта и анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	1. Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг. 2. Планирование тура. 3. Переговоры с поставщиками. 4. Изучение спроса на реализуемые туристские продукты.	Практические занятия «Формирование туристского продукта», «Туристская документация»
	Модуль 2.		
3	Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов	1. Нормативно-правовые акты в туризме. 2. Запросы потребителей и применение клиентоориенти-рованных технологий.	Практические занятия «Программа обслуживания туристских организаций», «Оценка эффективности новых форм обслуживания потребителей»
4	Тема 4. Применение клиенто-	1. Методологические основы оценки клиентоориентированности персонала.	Практические занятия «Качество обслуживания туристов и способы его регулирования»

	ориентированных технологий туристского обслуживания	2. Клиенториентированный подход в туристской индустрии	

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

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы по дисциплине «Организация туроперейтинга»: учебно-методическое пособие/Е.Е. Семенова. – Орел: ОрелГУЭТ, 2019-20с.

2. Семенова Е.Е. Методические указания по выполнению контрольных работ по дисциплине «Организация туроперейтинга» [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – ОрелГУЭТ, 2019, 180Кбайт

Методические материалы в виде электронных ресурсов находятся в системе управления образованием университета «Moodle».

Таблица 6 –Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№	Наименование тем	Перечень рассматриваемых вопросов	Наименование источника для использования в работе
1	2	3	4
	Модуль 1.		
1	Тема 1. Основы туроперейтинга и проектирования тура, с учетом изучения требований туристов	1. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах 2. Особенности туристского потребления 3. Иерархия потребностей	1. Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности / Е.О. Валеева; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2017. – 194 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0057-0. – Текст: электронный.
2	Тема 2. Формирование туристского продукта и анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	1. Организация международных контактов в области унификации законодательных актов 2. Дифференциация туристского рынка	1. Жидкова, М.А. Особенности туроперейтинга при организации экологических туров / М.А. Жидкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Омский государственный педагогический университет», Факультет экономики, менеджмента и др. – Омск:, 2017. – 97с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index .php?page=book&id=462570. – Текст: электронный.
	Модуль 2.		
3	Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов	1. Внутренний и международный туризм 2. Национальный туризм 3. Таймшер, религиозный и паломнический туризм	1. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032– Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст: электронный.

4	Тема 4. Применение клиенто-ориентированных технологий туристского обслуживания	1. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма 2. Задачи государственной политики в сфере туризма. 3. Международные туристские организации	1. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320 (дата обращения: 19.09.2019). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.

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

Основной целью, входящего в состав учебно-методического комплекса, фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся на каждом этапе обучения требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

При текущей аттестации обучающихся оценка сформированности компетенций осуществляется на занятиях: лекционного и семинарского типа, в том числе по вопросам, вынесенным для самостоятельного изучения.

Виды текущего и рубежного контролей по дисциплине указаны в семестровом рейтинг-плане дисциплины, а комплекты заданий для проведения данных видов оценки качества знаний обучающихся – в фонде оценочных средств по дисциплине.

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

Таблица 7 – Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием этапов их формирования

№	Код компетенций	Индикатор достижения компетенций	Этап формирования
1	2	3	4
1	ПК-5	ПК-5.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Круглый стол «Основы туроперейтинга» Практические занятия «Формирование туристского продукта», «Туристская документация» Письменный опрос Реферат Рубежный контроль
		ПК-5.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Практические занятия «Программа обслуживания туристских организаций», «Оценка эффективности новых форм обслуживания потребителей» Письменный опрос Контрольная работа Рубежный контроль
		ПК-5.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Практические занятия «Качество обслуживания туристов и способы его регулирования» Письменный опрос Рубежный контроль

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Описание шкал оценивания

Таблица 8 - Шкала оценивания формируемых компетенций в ходе промежуточной аттестации

№	Код компетенций	Индикатор достижения компетенций	Баллы
1	2	3	4
1	ПК-5	ПК-5.1	5
2		ПК-5.2	5
3		ПК-5.3	5
	ИТОГО		15

Таблица 9 - Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций в ходе промежуточной аттестации

№	Код индикатора	Показатель	Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций	Шкала оценивания
1	2	3	4	5
1	ПК-5.1	ответ на промежуточной аттестации	Не организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребителей туристов и других заказчиков слуг	0
			Частично организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребителей туристов и других заказчиков слуг	2
			В целом организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребителей туристов и других заказчиков слуг	3
			Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребителей туристов и других заказчиков слуг	5
2	ПК-5.2	ответ на промежуточной аттестации	Не изучает требования туристов, не проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	0
			Частично изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	2
			В целом изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	3
			Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	5
3	ПК-5.3	ответ на промежуточной аттестации	Не выбирает и не применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	0
			Частично выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	2
			В целом выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	3
			Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	5

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные варианты практических (ситуационных) заданий для проведения зачета

Задание 1. При организации процессов обслуживания, туроператор предлагает путевки в Испанию для потребителя услуг с ребенком. Для получения шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери, однако нахождение второго родителя в настоящий момент неизвестно. Возможно ли решение этой

проблемы?

- Какие страны входят в состав Шенгенского соглашения?
- В чем плюсы и минусы этого соглашения для российских туристов?
- Какие документы необходимы для оформления визу в страны Шенгена?
- Расскажите о правиле первого въезда.

Задание 2. Рассмотреть требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты:

1. Туристы приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 3*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что туроператор не рассчитался с отелем за размещение, и они смогут разместиться только при условии оплаты размещения на месте по ценам отеля. Туристы связались с представителем принимающей стороны и узнали о банкротстве своего туроператора.

2. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредставленных услуг?

3. Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

Задание 3. В качестве новых форм обслуживания туристическая фирма «Спутник» предлагает клиентам расчет индивидуального тура по различным туристическим направлениям. Необходимо рассчитать стоимость обслуживания по индивидуальному туру «Москва–Мальта–Москва», реализуемому Владивостокским турагентом от имени туроператора. Стоимость путевки по договору составляет 61132 руб, агентское вознаграждение – 15%. Турагент кроме реализации тура предлагает собственные услуги: размещение и трансфер в Москве – 2 дня, размещение, стоимость обслуживания в день составляет 250 руб., трансфер на собственном автобусе туроператора – 6 часов, стоимость обслуживания в час составляет 285 руб, прибытие в аэропорт Шереметьево, оплата турагентом по факту (от 500 до 700руб).

Примерная тематика контрольных работ

1. Турпродукт как комплекс туристских услуг
2. Виды классов обслуживания туристов
3. Пакет услуг (туристский пакет)
4. Разработка программы туристского обслуживания
5. Комплексное обслуживание туристского продукта
6. Виды предприятий поставщиков услуг в турбизнесе
7. Планирование туров и составление договорного плана тура
8. Договорной план в туристском бизнесе
9. Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг
10. Маркетинговые среда туроператора
11. Цена в комплексе маркетинга туроператора
12. Ценовые стратегии и тактика в туристском бизнесе
13. Методическое обеспечение туроператора (туристская документация)
14. Визовая поддержка в туристском бизнесе

Примерная тематика рефератов

1. Понятие и виды деятельности туроператора
2. Классификация и виды туроперейтинга и туроператров
3. Создание привлекательности туристского продукта
4. Структура, уровни и формы туристского продукта
5. Организационно-правовые основы деятельности туроператора
6. Виды классов обслуживания туристов
7. Пакет услуг (туристский пакет)
8. Проектирование тура
9. Форма программы обслуживания туристского продукта
10. Составление программы туристского обслуживания

Примерные вопросы для письменного опроса

1. Создание привлекательного туристского продукта.
2. Основы и нормативная база проектирования туристского продукта

3. Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг.
4. Нормативно-правовые акты в туризме.
5. Методологические основы оценки клиентоориентированности персонала.
6. Клиенториентированный подход в туристской индустрии

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций, характеризующих этапы формирования компетенций

Методические материалы, утвержденные ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли», которые используются в процедуре оценивания индикаторов достижения компетенций:

1. Положение «О порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, специалитета, магистратуры)

2. Положение «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся в ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»

3. Положение «О фонде оценочных средств по дисциплине/практике»

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

Критерии для выставления оценки на промежуточной аттестации в балльной системе соответствуют следующим параметрам:

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
10-15 баллов	«отлично» / «зачтено»
5-9 баллов	«хорошо» / «зачтено»
1-4 балла	«удовлетворительно» / «зачтено»
0 баллов	«неудовлетворительно» / «не зачтено»

«Отлично» – получены ответы на все вопросы, продемонстрировано умение использовать специальную терминологию,

«Хорошо» – отсутствует полный ответ, присутствуют отдельные неточности, но обучающийся в целом ориентируется в проблеме,

«Удовлетворительно» – отсутствует ответ на один вопрос, но при этом обучающийся смог ответить на дополнительные вопросы,

«Неудовлетворительно» – обучающийся не ответил правильно ни на один из вопросов в билете и не смог ответить на дополнительные вопросы.

При оценивании в целом всех индикаторов достижения компетенций по дисциплине учитывается общее количество баллов, набранных по всем критериям в период освоения дисциплины в течение семестра.

Перевод рейтинговой оценки в традиционную осуществляется на основании следующих соотношений:

- 81 - 100 баллов – оценка «отлично» /«зачтено»
- 61 - 80 баллов - оценка «хорошо» /«зачтено»
- 41 - 60 баллов - оценка «удовлетворительно» /«зачтено»
- менее 41 балла - оценка «неудовлетворительно» /«не зачтено»

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

Основная литература

1. Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности / Е.О. Валеева; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2017. – 194 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0057-0. – Текст: электронный.

2. Жидкова, М.А. Особенности туроперейтинга при организации экологических туров /

М.А. Жидкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Омский государственный педагогический университет», Факультет экономики, менеджмента и др. – Омск:, 2017. – 97с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index .php?page=book&id=462570. – Текст: электронный.

3. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032– Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст: электронный.

4. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320 (дата обращения: 19.09.2019). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.

Дополнительная литература

1. Маркетинг в туристской индустрии / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 303 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/ index.php?page=book&id=447036 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст: электронный.

2. Моисеева, А.С. Совершенствование системы обслуживания клиента при продаже турпродукта (на примере турагентства «АннаТур») в рамках дипломного проектирования в области фундаментальных и поисковых исследований: бакалаврская работа / А.С. Моисеева; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, Факультет экономики и менеджмента, Кафедра экономики. – Муром: б.и., 2019. – 127 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page =book&id=563767– Текст: электронный.

3. Организация гостиничного бизнеса / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 167 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (дата обращения: 19.09.2019). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

4. Рукомойникова, В.П. Реклама в туризме / В.П. Рукомойникова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 104 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476509 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1864-4. – Текст: электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины)

9.1. Электронно-библиотечные системы (ЭБС)

1. Полнотекстовая электронная on-line Интернет-библиотека «Университетская библиотека on-line» // Режим доступа: http://biblioclub.ru

2. Полнотекстовая электронная on-line Интернет-библиотека «Электронно-библиотечная система издательства КНОРУС «BOOK.ru»» // Режим доступа: http://www.book.ru

9.2. Электронная информационно-образовательная среда университета

К электронной информационно-образовательной среде университета обеспечен индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда университета представлена Системой управления образованием «Moodle» (http://orelgiet.ru/public/Vkhod_v_Moodle), которая обеспечивает

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

9.3. Информационные справочные системы

1. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru, свободный.

2. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo.gov.ru/ips, свободный.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/, свободный.

4. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/, свободный. 11.2.

9.4. Современные профессиональные базы данных

1. Обучающий сайт «Международная туристическая сеть «Геграфия», Режим доступа http://www.geograftour.com/

Таблица 10 – Возможность доступа обучающихся к электронным фондам учебно-методической документации

№	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	2	3	4
1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446725	Валеева, Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности / Е.О. Валеева; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2017. – 194 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4377-0057-0. – Текст: электронный.	Доступен
2	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462570	Жидкова, М.А. Особенности туроперейтинга при организации экологических туров / М.А. Жидкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Омский государственный педагогический университет», Факультет экономики, менеджмента и др. – Омск:, 2017. – 97с.: табл., схем.: – Текст: электронный	Доступен
3	http://biblioclub.ru/index.php?page= book&id=462032	Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст: электронный.	Доступен
	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320	Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.	Доступен
	http://biblioclub.ru/	Маркетинг в туристской индустрии / под ред.	Доступен

	index.php?page=book&id=447036	Ю.П. Кожаева. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 303 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст: электронный.	
	http://biblioclub.ru/index.php ? page=book&id=563767	Моисеева, А.С. Совершенствование системы обслуживания клиента при продаже турпродукта (на примере турагентства «АннаТур») в рамках дипломного проектирования в области фундаментальных и поисковых исследований: бакалаврская работа / А.С. Моисеева; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, Факультет экономики и менеджмента, Кафедра экономики. – Муром: б.и., 2019. – 127 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.	Доступен
	http://biblioclub.ru/index.php ?page=book&id=438785	Организация гостиничного бизнеса / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 167 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.	Доступен
	http://biblioclub.ru/index.php ?page=book&id=476509	Рукомойникова, В.П. Реклама в туризме / В.П. Рукомойникова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 104 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1864-4. – Текст: электронный.	Доступен
4	http://orelgiet.ru	Система управления образованием «Moodle»	Доступен

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа, выполнении контрольных заданий используется литература из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «Дополнительная» в данной программе.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

1. Семенова Е.Е. Практикум (сборник задач и кейсов) для проведения практических занятий по дисциплине «Организация туроперейтинга»: учебно-методическое пособие. – ОрелГУЭТ, 2019 – 62 с.

2. Семенова Е.Е. Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация туроперейтинга»: учебно-методическое пособие. – ОрелГУЭТ, 2019 – 78с.

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

11.1. Перечень лицензионного программно-информационного обеспечения образовательного процесса по дисциплине

1. Windows 7 Pro

2. Microsoft Office Проплюс 2013
3. Консультант+
4. Kaspersky Endpoint Security для Windows

11.2. Перечень свободно-распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Gentoo Linux – операционная система
2. Gimp – графический редактор
3. MySQL - свободная реляционная система управления базами данных
4. MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных
5. Apache - свободный веб-сервер
6. Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства)

11.3. Перечень информационных технологий

1. Использование электронных презентаций при проведении занятий лекционного и семинарского типа;

2. Электронные учебники; словари; периодические издания;

4. Доступ в режиме on-line к Электронно-библиотечным системам (ЭБС) университета (http://lib.orelgiet.ru/electr-bib-sis.php)

5. Доступ в режиме on-line к электронной информационно-образовательной среде университета Moodle (http://orelgiet.ru/public/Vkhod_v_Moodle)

12. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническое обеспечение соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся.

Все помещения, кабинеты, аудитории, лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находящейся в исправном состоянии.

Таблица 11 – Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

№	Номер аудитории	Наименование специальных помещений	Оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения	Перечень программного обеспечения
1	2	3	4	5
1	302-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (AMD FX™-4100 Quad-CoreProcessor 3.60 GHz/ОЗУ 4.00 ГБ/ HDD 250 ГБ/AcerSyncMaster SA300); колонки Genius – 1 шт.; проектор EPSON – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1. Windows 7 Pro 2. Kaspersky Endpoint Securit для Windows Gentoo Linux – операционная система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-

				образовательной среду университета.
2	315-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия – 1 шт., персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80 GHz/ОЗУ 2.00 ГБ/ HDD 300 ГБ/Acer V206HQL); колонки J-S – 1 шт.; проектор BENQ – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1. Windows 7 Pro 2. Kaspersky Endpoint Securit для Windows Gentoo Linux – операционная система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среду университета.
3	115	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м), Коммутатор Dlink	1. Windows 7 Pro 2. Microsoft Office Pro плюс 2013 3. Консультант+ 4. Kaspersky Endpoint Security для Windows Gentoo Linux – операционная система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среду университета.
4	211	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, доска, персональные компьютеры в сборе с доступом в интернет – 15 шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м) Коммутатор Dlink	1. Windows 7 Pro 2. Microsoft Office Pro плюс 2013 3. Консультант+ 4. Kaspersky Endpoint Security для Windows Gentoo Linux – операционная

				система Gimp – графический редактор MySQL - свободная реляционная система управления базами данных MySQL Workbench - инструмент для визуального проектирования баз данных Apache - свободный веб-сервер Никсдорф Дельта (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) Подключение к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среду университета.

13. Образовательные технологии

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

При этом используются следующие образовательные технологии: интерактивные лекции; групповые дискуссии; ролевые игры; тренинги; анализ ситуаций и имитационных моделей; включение в темы дисциплины вопросов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей; дискуссии; анализ конкретных ситуаций из практики российских и зарубежных компаний; кейс-задания.

Для формирования навыков самостоятельной познавательной деятельности используются различные формы самостоятельной работы: работа с учебной литературой, выполнение внеаудиторных самостоятельных работ, контрольных работ. При работе с учебной литературой используются различные приемы работы с текстом: конспектирование, тестирование, реферирование, составление плана текста, составление формально-логической модели.