



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЭиУ
Е.С. Замбрицкая

05.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИИ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки (специальность)
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль/специализация) программы
Управление туристическим бизнесом

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
заочная

Институт/ факультет	Институт экономики и управления
Кафедра	Менеджмента и государственного управления
Курс	4

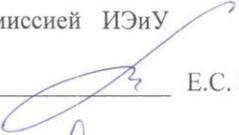
Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Менеджмента и государственного управления
15.01.2025, протокол № 5

Зав. кафедрой  О.Л. Назарова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЭиУ
05.02.2025 г. протокол № 3

Председатель  Е.С. Замбрицкая

Рабочая программа составлена:
доцент МиГУ, к.п.н

 С.В. Коптякова

Рецензент:
директор ООО «БНЭО», к.э.н.

 Ю.Н. Кондрух

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2030 - 2031 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области туризма и туроператорской деятельности, также ознакомление студентов с изменениями, происходящими на рынке в туризме, получение практической и информационной базы, необходимой для построения технологий туроператорской деятельности и эффективного применения их в дальнейшей практической работе в области туризма

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Технологии туроператорской деятельности входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Организация и управление деятельностью туристского предприятия

Информационное обеспечение профессиональной деятельности

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Бизнес-планирование в туризме и гостеприимстве

Технология и организация услуг в туризме

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Технологии туроператорской деятельности» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 17,2 академических часов;
- аудиторная – 14 академических часов;
- внеаудиторная – 3,2 академических часов;
- самостоятельная работа – 154,1 академических часов;
- в форме практической подготовки – 0 академических часов;
- подготовка к экзамену – 8,7 академических часов

Форма аттестации - экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1.								
Раздел 1. Основы туроперейтинга	4	2		3	37	Подготовка к практическому занятию Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками	Практическое занятие Устный опрос (собеседование) Тестирование	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
Раздел 2. Продвижение туристского продукта туроператора		2		2	47	Подготовка к практическому занятию Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками	Практическое занятие Устный опрос (собеседование) Тестирование	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
Раздел 3. Организация обслуживания туристов		1		1	36	Подготовка к практическому занятию Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками	Практическое занятие Устный опрос (собеседование) Тестирование	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
Раздел 4. Безопасность		1		2	34,1	Подготовка к	Практическое	ОПК-2.1,

путешествия						практическому занятию Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками	занятие Устный опрос (собеседование) Тестирование	ОПК-2.2, ОПК-2.3
Итого по разделу		6		8	154,1			
Итого за семестр		6		8	154,1		экзамен	
Итого по дисциплине		6		8	154,1		экзамен	

5 Образовательные технологии

Для обеспечения наибольшей эффективности образовательного процесса в курсе данной учебной дисциплины используются в процессе обучения передовые образовательные технологии:

- 1) традиционные образовательные технологии (информационная лекция, практические (семинарские) занятия);
- 2) технология проблемного обучения (проблемная лекция, практические занятия в форме практикума, кейс-метода);
- 3) игровые технологии (ролевые и деловые игры);
- 4) технологии проектного обучения (творческий проект);
- 5) интерактивные технологии (семинар-дискуссия);
- 6) информационно-коммуникационные образовательные технологии (лекция-визуализация, практические занятия в форме презентации)

Лекционные занятия наряду с сообщением учебной информации предполагают и решение следующих дидактических задач: заинтересовать студентов изучаемой темой, раз-рушить неверные стереотипы, убедить в необходимости глубокого освоения материала, побудить к самостоятельному поиску и активной мыслительной деятельности, помочь совершить переход от теоретического уровня к прикладным знаниям в данной области.

Проведение групповых (семинарских и практических) занятий предполагает решение разнообразных дидактических задач: закрепление полученных знаний, формирование умения применять их на практике, совершенствование умения работать с информацией, анализировать, обобщать, принимать и обосновывать решения, аргументировано защищать собственные взгляды в дискуссии, взаимодействовать с другими членами группы в процессе обучения.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=391637> (дата обращения: 08.04.2025).

б) Дополнительная литература:

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563338> (дата обращения: 08.04.2025).
2. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568943> (дата обращения: 03.04.2025).

в) Методические указания:

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
Браузер Yandex	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Федеральный образовательный портал – Экономика. Социология. Менеджмент	http://ecsocman.hse.ru/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://host.megaprolib.net/MP0109/Web
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации; комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
3. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
4. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе самостоятельного изучения дисциплины, подготовки к семинарским занятиям студенту необходимо найти и изучить рекомендуемую литературу, действующие законодательные и нормативные акты. Для осмысления прочитанного материала студенту предлагается ответить на вопросы. Решение тестов, ситуационных и аналитических задач научит студентов самостоятельно принимать управленческие решения.

Организационно-методические рекомендации для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Семинар (лат. *seminarium* - буквально: «рассадник») – учебное занятие, в ходе которого организуется обсуждение фундаментальных или дискуссионных проблем изучаемой науки и связанной с ней практической деятельности.

В целях более подробного и адекватного современной ситуации анализа проблем управления студентам рекомендуется обращаться к периодической литературе и материалам средств массовой информации, в которой можно найти не только аналитические статьи по различным аспектам обозначенных в тематике семинарских занятий проблем, но и статистические данные, материалы прикладного характера, нормативные документы. Целесообразно не ограничиваться указанными источниками, а осуществлять собственный поиск теоретических и практических материалов, что является одним из элементов самостоятельной информационно-аналитической работы студентов.

Подготовка к семинарским занятиям по дисциплине должна включать следующие аспекты:

знакомство с соответствующими главами учебника; оптимальным был бы вариант работы не с одним учебником, так как разными авторами избран различный подход к предмету, и полезно понять особенности подходов, сравнить их, чтобы выработать свою позицию;

чтение конспекта лекции;

чтение и осмысление одного-двух источников из приведенного списка литературы.

Выбор дополнительных первоисточников, которые могут оказать помощь при подготовке к выступлению и позволят организовать на семинаре дискуссию, студент осуществляет по своему усмотрению, в соответствии со своими интересами, ориентируясь на вопросы семинарского занятия.

Выступление на семинаре должно быть достаточно аргументированным, занимать по времени не более трех минут. В ходе выступления желательно сопоставить точки зрения различных авторов на излагаемую проблему. Предпочтительно, чтобы по одному вопросу выступило несколько студентов, высказывая свои мнения, дополняя друг друга. В идеале семинарское занятие должно проходить в форме дискуссии. Результаты работы студентов на семинарских занятиях обязательно учитываются преподавателем при выставлении баллов.

Раздел 1. Основы туроперейтинга

Тема 1.1. Понятие и виды туроперейтинга

Понятие туроперейтинга. Предпосылки возникновения туроператорского предпринимательства. Роль туроператора на туристском рынке. Функции и задачи туроператора. Виды туроператоров. Условия деятельности туроператора. Факторы влияющие на туроператорскую деятельность. Основные различия между туроператором и турагентом. Место туроператора на рынке туристских услуг. Туристский рынок как рынок дифференцированного предложения. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии.

Туроперейтинг туристских направлений. Популярные туристские направления международного и российского туризма. Туроперейтинг новых направлений. Туроператоры выездного, въездного и внутреннего туризма. Тенденции развития туристской индустрии и туристского рынка на современном этапе.

Тема 1.2. Туристский продукт и его содержание

Понятие туристского продукта. Структура туристского продукта. Основные и дополнительные услуги. Привлекательный туристский продукт. Виды туристского продукта. Потребительские свойства туристского продукта. Классы обслуживания. Пакет услуг как комплексное обслуживание. Факторы, влияющие на формирование турпродукта. Модель «идеального» туристского продукта. Товарная политика туроператора. Характеристика понятий товарной политики. Товарная единица. Товарный ассортимент. Товарная номенклатура. Характеристики товарной номенклатуры. Способы расширения деятельности турфирмы в области товарной номенклатуры. Внедрение на рынок новой продукции. Этапы разработки турпродукта. Методы организации работы исполнителей по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

Тема 1.3. Проектирование тура

Тур-проектирование, как начальный этап разработки туристского продукта, основанный на маркетинговых исследованиях рынка. Содержание тур-проекта. Требования к тур-проекту. Порядок и правила проектирования туристских услуг. Требования к туристским услугам. Маркетинговые исследования рынка. Проведение маркетинговых исследований для изучения потребительского спроса на рынке. Документы, являющиеся результатом проектирования туристских услуг. Их разработка. Программа обслуживания и ее содержание. Технология составления программы обслуживания и знакомство с различными примерами тематических программ. Методы организации работы исполнителей по проектированию туристского продукта.

Тема 1.4. Тур-планирование

Договорная компания с поставщиками услуг. Выбор схемы деятельности с поставщиками услуг. Поставщики туристских услуг. Подбор поставщиков услуг. Договорной план. Переговоры с поставщиками услуг.

Заключение договоров с поставщиками услуг. Общая нормативная база. Основные положения договоров с поставщиками услуг.

Взаимоотношения с предприятиями размещения. Виды и типы предприятий размещения. Услуги предоставляемые предприятиями размещения. Современная индустрия размещения. Нормативная база договорной работы туроператора с гостиничными предприятиями. Формы сотрудничества туроператора и гостиничного предприятия. Схемы сотрудничества туроператора с предприятием размещения. Варианты условий договорных взаимоотношений туроператора с гостиничным предприятием. Документация взаимодействия туроператора и гостиничного предприятия.

Взаимоотношения с предприятием питания. Предприятия питания. Организация питания. Формы и варианты питания. Виды меню. Виды сервисов. Правила оказания услуг общественного питания в России и за рубежом. Специфические позиции договора с предприятием питания.

Договорные взаимоотношения с автотранспортным предприятием. Автобусный туризм. Нормативное регулирование международных и внутренних перевозок автомобильным транспортом. Организация автобусных перевозок и путешествий на внутренних и международных маршрутах. Документация взаимодействия туроператора и автотранспортного предприятия. Схемы сотрудничества туроператора с АТП. Договор с автотранспортным предприятием на аренду автобусов. Договор на аренду автомобиля.

Договорные взаимоотношения с авиакомпаниями. Использование туроператором авиатранспорта для перевозки туристов. Регулирование воздушного транспорта: международное, межправительственное, национальное. Формы взаимодействия туроператора с авиакомпанией при организацию регулярных и чартерных перевозок. Схемы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями. Бронирование авиабилетов. Виды бронирования. Договор на квоту или блок мест на регулярных авиарейсах. Агентское соглашение с авиакомпанией. Чартерный договор. Договор о блок-чартерной программе. Документация взаимодействия туроператора и авиакомпании.

Взаимодействие туроператора с другими поставщиками услуг при разработке туристского продукта: с железнодорожными компаниями, с экскурсионными фирмами, с музеями.

Расчет стоимости тура. Факторы, влияющие на уровень и динамику цен туроператора. Методы расчета цены на туристский продукт. Эффективная ценовая политика туроператора.

Туристская документация. Назначение туристской документации. Виды туристской документации. Технологическая документация тура. Документация обслуживания. Документация, выдаваемая туристу. Подготовка туристской документации. Компьютерные формы документирования туров. Методы организации работы исполнителей по планированию туристского продукта.

Тема 1.5. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами

Требования к туроператору рецептивному и инициативному. Схемы деятельности туроператора рецептивного и инициативного с поставщиками туристских услуг. Нормативные документы взаимоотношений инициативного и рецептивного туроператоров: межправительственные соглашения, Международная Конвенция по контракту на путешествие, Директива ЕС по защите прав потребителей в сфере туризма, Гражданский Кодекс Российской Федерации – контрактная практика.

Основные позиции договорных взаимоотношений между туроператорами рецептивным и инициативным: маршрут, количество дней / количество ночей, размещение, питание, трансфер, экскурсии, дополнительные услуги, внутримаршрутный транспорт, чаевые, местные налоги и сборы, сопровождающий, гид. Виды договоров между рецептивным и инициативным туроператорами. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации. Методы организации работы исполнителей по заключению договора между инициативным и рецептивным туроператорами.

Раздел 2. Продвижение туристского продукта туроператора

Тема 2.1. Формирование сбытовой сети туроператора

Партнеры по сбыту. Каналы сбыта туристского продукта. Внешние и внутренние каналы сбыта. Структура рынка организованного туризма и продвижение турпродукта. Основные производственные функции бюро продаж туроператора. Контрагентская сеть. Агентские сети туроператора. Франшизные соглашения. Подбор агентов по сбыту. Факторы, принимаемые во внимание при подборе турагентов. Виды договоров между туроператорами и турагентами. Наиболее типичные условия сотрудничества турагентств с туроператорами. Условия агентского соглашения. Субагентские договоры. Стимулирование продаж, комиссионные, бонусы. Схемы рыночных каналов продвижения продукта туроператора. Традиционная и нетрадиционные формы продажи продукта туроператора. Бронирование туров. Программы бронирования туров: бронирование в режиме on-line, бронирование по e-mail, бронирование по факсу, бронирование нестандартных туров, бронирование групповых туров, изменения заявки, аннуляция, страхование. Преимущества системы бронирования on-line. Бронирование заявки – этапы. Поиск тура. Остановка продаж. Условия отказа и штрафные санкции. Информация по дополнительным услугам. Текущие изменения и поправки к заказу. Претензионная работа по искам туристов в турагентства. Порядок разрешения споров. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации.

Тема 2.2. Реклама турпродукта

Понятие и цели туристской рекламы. Функции рекламы. Нормативная основа рекламной деятельности туроператора. Особенности рекламы турпродукта. Основные принципы рекламы. Виды рекламы в туризме. Рекламная компания. Планирование рекламной деятельности туроператора. Рекламные исследования. Рекомендации по рекламной практике. Сезонность рекламы. Тактические решения по рекламе: выбор средств рекламы. Изготовление рекламного объявления. Рекламные параметры: композиционная сложность оригинал-макетов, насыщенность простыми цветами. Факторы восприятия рекламы. Радио и теле реклама. Оплата рекламных объявлений и контроль за расходами. Формирование рекламного бюджета.

График выхода рекламных обращений. Контрреклама. Оценка эффективности рекламной деятельности. Методы организации работы исполнителей по рекламе туристского продукта.

Тема 2.3. Нерекламные методы продвижения турпродукта

Виды нерекламных методов продвижения турпродукта. Задачи стимулирования потребителей. Методы стимулирования потребителей к приобретению турпродуктов. Методы стимулирования розничных турагентов. Личные продажи через агента. Прямая рассылка информации. Ознакомительные поездки. Создание рекламного имиджа. Пропаганда туризма. Public Relations. Информационные поездки. Методы организации работы исполнителей по вопросам осуществления нерекламного продвижения туристского продукта.

Тема 2.4. Выставочная деятельность туроператора

Выставочные мероприятия. Цель выставочных мероприятий. Классификация выставок. Матрица прибыли на инвестированный капитал для выставки. Структура затрат на участие в выставке. Этапы выставочной работы туроператора: предварительная подготовка к выставке, работа на выставке, работа после выставки. Рекламно-информационные издания. Каталог туроператора как основной носитель информации для системы продвижения туристского продукта. Виды каталогов. Основные позиции подготовки и издания каталогов туроператора. Требования к каталогу. Типичные недостатки каталогов. Распространение каталогов. Работа с каталогом. Методы организации работы исполнителей по продвижению туристского продукта на туристских выставках.

Раздел 3. Организация обслуживания туристов

Тема 3.1. Стратегия обслуживания и программный туризм

Компоненты и составляющие менеджмента и стратегии обслуживания в туризме. Стратегические направления в обслуживании туристов. Программный туризм и потребительские предпочтения. Базисная основа для разработки туристских программ. Тематическая направленность, качество, оптимальность туристских программ. Принципы современного программного обслуживания. Знаки внимания туристам. Три основные установки в технологии современного туроперейтинга. Постулаты туроперейтинга. Конкурентные силы туристского рынка. Факторы устойчивости туристской фирмы на рынке. Представители туроператоров в курортных и туристских центрах их функции и задачи. Супервайзеры и их задачи. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии и его использование в процессе обслуживания туристов.

Тема 3.2. Анимация туристского обслуживания

Понятие функции и цели анимации в туризме. Два основных направления в развитии туристской анимации. Виды анимационных продуктов: тематические парки, шоу-музеи, костюмированные туры, этнографические шоу-представления. Анимация в отелях. Методы и средства анимации. Анимационные туристские маршруты и программы. Виды анимационных программ. Формула анимации в туризме. Методические основы анимационного туроперейтинга. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением сотрудников в процессе предоставления анимационных услуг.

Тема 3.3. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования

Основные противоречия в менеджменте туризма. Понятие качества. Агентский и потребительский подходы к качеству. Факторы, влияющие на качество туристского обслуживания. Показатели качества. Основные направления в организации качества обслуживания туристов. Стандарты качества. Условия и правила организации эффективного обслуживания. Разрешение конфликтных ситуаций при организации обслуживания. Основные направления в организации качественного обслуживания туристов. Система качества. Основные критерии системы качества. Модель обеспечения качества туристских услуг. Роль персонала в качестве обслуживания туристов. Квалификационные требования к менеджеру

туроперейтинга. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристкой индустрии и оценка качества обслуживания туристов.

Раздел 4. Безопасность путешествия

Тема 4.1. Обеспечение безопасности в путешествии

Основные направления работы туроператора по организации и обеспечению безопасности. Факторы риска в туризме.

Природные и техногенные факторы риска и условия их возникновения. Меры по предупреждению и снижению ряда природных и техногенных факторов риска. Пожароопасность. Опасные излучения. Химические факторы риска. Повышенная запыленность и загазованность. Травмоопасность. Воздействие окружающей среды. Психофизические факторы риска.

Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках. Обеспечение безопасности на воздушном, водном, железнодорожном и автотранспорте. Информирование туристов. Памятка для туриста – требования по информационной безопасности. Туристская полиция. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристкой индустрии при обеспечении безопасности туристского обслуживания.

Тема 4.2. Медицинские формальности в турпоездке

Медицинские формальности. Вакцинация. Требования ВОЗ по вакцинации. Информативная обязанность туроператора. Эндемичные страны. Опасные инфекционные заболевания и меры их предотвращения. Памятка гражданам, отъезжающим в страны, не благополучные по особо опасным инфекциям. Другие медицинские факторы риска для туристов. Деятельность санитарно-контрольных пунктов. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристкой индустрии в вопросах, касающихся медицинских формальностей.

Тема 4.3. Страхование туристов

Страхование туристов в путешествии. Виды страхования в туризме. Страховой полис. Страховые случаи. Дополнительные виды страхования в туризме. Учет особенностей туристской поездки при страховании (возраст, горнолыжные туры и пр.). Специфические риски в туризме. Страхование российских туристов выезжающих за рубеж и иностранных туристов въезжающих в Россию. Страховые компании и их партнеры сервисные компании. Выбор страховой компании. Формы страхования туристов. Страхование профессиональной ответственности туроператоров. Методы организации работы исполнителей по вопросам страхования туристов.

Тематика рефератов

Виды и типы туроператоров

Туроператоры-банкроты

Особенности турагентской деятельности

Договорные отношения в туристской индустрии

Организации туристско-рекреационной деятельности в регионе

Организационно-правовая форма туристского предприятия

Особенности государственного регулирования туризма в различных странах мира

Особенности государственного регулирования туризма в РФ

Стандартизация туристской деятельности

Особенности работы туроператора

Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта

Организация размещения в туризме

Современное состояние и тенденции развития туризма в РФ

Современное состояние и тенденции развития туризма в мире

Концепции развития туризма в России и регионе

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью		
ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<p>Перечень теоретических вопросов к экзамену:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формы туризма. 2. Социальный туризм. 3. Таймшер. Перспективы его развития. 4. Религиозный и паломнический туризм. 5. Туристский продукт 6. Туристские услуги, их состав. 7. Порядок разработки туристского продукта. 8. Понятие и состав программы обслуживания. 9. Составляющие туристской индустрии. 10. Виды предпринимательской деятельности в туризме 11. Ответственность туроператора за объем и качество услуг. 12. Национальная классификация гостиниц. 13. Конкурентоспособность туристского обслуживания. 14. Типы и виды средств размещения. 15. Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания 16. Международная классификация средств транспорта. Система скидок и л. 17. Обеспечение безопасности туристов. 18. Основные законодательные документы по вопросам регулирования туристской 19. Методика количественной оценки рекреационного потенциала туристской 20. Циклы рекреационной деятельности. 21. Роль государства в развитии туристской индустрии. 22. Задачи государственной политики в сфере туризма. 23. Страхование туризма. Страховой взнос, медицинское страхование, страх 24. Факторы и перспективы развития экологического туризма. 25. Основные факторы, условия формирования и развития туристского регио 26. Рекреационное районирование России. 27. Принципы организации санаторно-курортного дела 28. Классификация природных, лечебных ресурсов 29. Ресурсы и материальная база туризма. 30. Туристский баланс по экспорту и импорту туруслуг 31. Региональная структура международного туристского рынка
ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений отдельных сотрудников объектов туристской сферы	<p>Тестовые задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности» деятельностью является: <ol style="list-style-type: none"> а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по органи б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения; в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, о индивидуальным предпринимателем. 2. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» к объектам туристской деятельности относятся: <ol style="list-style-type: none"> а) особая форма передвижения людей по маршруту с целью посещения к специализированного интереса; б) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранцев, постоянно проживающих в Российской Федерации, граждан иностранных государств, постоянно места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, и профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью источников в стране (месте) временного пребывания; в) сегмент рынка, в котором сходятся предприятия традиционных отраслей хо <p>гостиничное хозяйство, культура, торговля и т.д.) с целью предложения своей продук</p>

3. Что такое мотивы туризма?
 - а) интенсивность посещения дестинации;
 - б) психологические и физические потребности людей, которые влияют на выбор;
 - в) уровень благосостояния населения.
4. Основные отличия туриста от экскурсанта:
 - а) в организации посещения другой местности;
 - б) в целях путешествия;
 - в) в длительности путешествия.
5. Выездной туризм – это выезд с постоянного места жительства:
 - а) за пределы страны;
 - б) за пределы страны на заработки;
 - в) на экскурсию в соседний город.
6. Внутренний туризм – это путешествия:
 - а) иностранных граждан по России;
 - б) граждан России по странам СНГ;
 - в) российских граждан по России.
7. Неизменными составляющими тура являются:
 - а) размещение и питание;
 - б) питание и экскурсии;
 - в) транспортное обслуживание и размещение;
 - г) экскурсии и транспортное обслуживание.
8. Международный туризм – это путешествия:
 - а) иностранных граждан по России;
 - б) граждан России по иностранным государствам;
 - в) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.
9. Социальный туризм – это путешествия:
 - а) членов многодетных семей и инвалидов;
 - б) лиц третьего возраста (пенсионеров);
 - в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.
10. Самодетельный туризм – это путешествия:
 - а) организованные по экстремальным маршрутам;
 - б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
 - в) самостоятельно организуемые туристами, в т.ч. с использованием активных сп...

ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

Выполнить задания по темам:

Тема 1.1. Понятие и виды туроперейтинга

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

Понятие и функции туроперейтинга.

Участие туроператора в организации туристской деятельности.

Предпосылки возникновения туроперейтинга.

Роль туроператора на туристском рынке.

Условия осуществления туроператорской деятельности.

Факторы устойчивости туроператора на рынке.

Тема 1.2. Туристский продукт и его содержание

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

Понятие «туристский продукт», его содержание и структура.

Каковы потребительские свойства туристского продукта?

Что такое пакет туристских услуг?

В чем сильные и слабые стороны инклюзив и заказных туров?

Что такое оптимальная программа обслуживания?

Туристские продукты, представленные на современном туристском рынке.

Методы организации работы исполнителей по формированию, продвижению и реализации

Тема 1.3. Проектирование тура

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

Тур-проект, его содержание.

Требование к проекту тура и туристской услуги.

Какие следует провести исследования при разработке тур-проект?

Какие документы разрабатываются в результате проектирования тур-проекта?

Порядок и правила проектирования туристских услуг.

Что такое программа обслуживания, и каково ее содержание?

Какие факторы влияют на формирование программы обслуживания?

Методы организации работы исполнителей по проектированию туристского продук...

Тема 1.4. Тур-планирование

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

Какие факторы, влияют на выбор поставщиков туристских услуг?

Требования к поставщикам туристских услуг.

Подготовка туроператора к договорной компании?

Содержание договорного плана. Его значение для туроператора при подготовке к дог

Договоры, заключаемые между туроператором средствами размещения и питания.

Договоры, заключаемые между туроператором и транспортными компаниями

предприятием, судовладельцем, железной дорогой)?

Тема 1.5. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

Какие требования предъявляются к инициативному туроператору?

Какие требования предъявляются к рецептивному туроператору?

В чем состоят преимущества деятельности инициативного туроператора по орга

рецептивного туроператора?

Основные положения договора между инициативным и р

инклюзив-тура и заказного тура.

Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в колл

Методы организации работы исполнителей по заключению договора между иници

Тема 1.6 Продвижение туристского продукта туроператора. Формирование сбыта

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и п

Вопросы для подготовки к дискуссии:

По каким критериям подбираются партнеры по сбыту?

Взаимодействие между туроператором и турагентом.

Агентское соглашение. Условия агентского соглашения.

Каков порядок оформления претензий и разрешения споров между туристом туроп

Какие каналы продвижения и сбыта турпродукта используются туроператором?

Программы бронирования туров.

Процедура бронирования туров.

Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в колл

Тема 1.7. Реклама турпродукта

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и пр

Вопросы для подготовки к дискуссии:

Цели и функции рекламы в туризме.

Специфика туристской рекламы.

Нормативно-правовые документы, регулирующие туристскую.

Какие виды рекламы используются в туризме?

Планирование рекламной деятельности туроператора.

Тема 1.8. Нерекламные методы продвижения турпродукта

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и пр

Вопросы для подготовки к дискуссии:

Нерекламные методы продвижения, используемые туроператорскими компан

Какие методы стимулирования использует туроператор?

PR-деятельность туроператоров.

В чем состоит отличие пропаганды от традиционной рекламы?

Какова цель информационных поездок? В чем их особенности?

В чем заключаются особенности прямых продаж?

Методы организации работы исполнителей по вопросам осуществления

продукта.

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технологии туроператорских деятельности» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

Показатели и критерии оценивания экзамена:

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

Методические рекомендации для организации самостоятельной работы студентов

Подготовка к лекции

Важным условием освоения теоретических знаний является ведение конспектов лекций, овладение научной терминологией.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы.

Лекция является важнейшей формой организации учебного процесса, так как:

- знакомит с новым учебным материалом
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания
- систематизирует учебный материал
- ориентирует в учебном процессе.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Подготовка к семинарам

Цель семинара – обобщение и закрепление изученного курса. Студентам предлагаются для освещения сквозные концептуальные проблемы. Подготовка к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы.

Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме.

При подготовке следует использовать лекционный материал и учебную литературу. Следует внимательно прочесть свой конспект лекции по изучаемой теме и

рекомендуемую к теме семинара литературу. При этом важно научиться выделять в рассматриваемой проблеме самое главное и сосредотачивать на нем основное внимание при подготовке.

Для более глубокого постижения курса и более основательной подготовки рекомендуется познакомиться с указанной дополнительной литературой. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

С незнакомыми терминами и понятиями следует ознакомиться в предлагаемом глоссарии, словаре или энциклопедии.

Ответ на каждый вопрос из плана семинарского занятия должен быть доказательным и аргументированным, студенту нужно уметь отстаивать свою точку зрения. Для этого следует использовать документы, монографическую, учебную и справочную литературу. Активно участвуя в обсуждении проблем на семинарах, студенты учатся последовательно мыслить, логически рассуждать, внимательно слушать своих товарищей, принимать участие в спорах и дискуссиях.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен законспектировать рекомендуемую литературу, внимательно осмыслить фактический материал и сделать выводы. Студенту надлежит хорошо подготовиться, чтобы иметь возможность грамотно и полно ответить на заданные ему вопросы, суметь сделать выводы и показать значимость данной проблемы для изучаемого курса.

Студенту необходимо также дать анализ той литературы, которой он воспользовался при подготовке к устному опросу на семинарском занятии. При подготовке, студент должен правильно оценить вопрос, который он взял для выступления к семинарскому занятию. Но для того, чтобы правильно и четко ответить на поставленный вопрос, необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
- раскрытие сущности проблемы.
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность. Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно).

Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Тестирование

Текущее тестирование – это контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из вопросов и вариантов ответов для выбора. Тестовая форма контроля знаний предполагает целенаправленное приобретение знаний, включающая в себя такие основные стадии, как реальный опыт участника тестирования и практика самостоятельного освоения учебного материала.

Тестовые задания делятся на несколько групп. Задания закрытого типа с выбором одного или нескольких правильных ответов. Предложение нескольких альтернативных вариантов ответа позволяют обучающимся самостоятельно разобраться в том или ином вопросе, а также сформировать целостное представление основных проблем.

Вторая группа представляет собой задания на восстановление соответствия, третья – на восстановление последовательности. Четвертую группу образуют задания открытого типа, в которых правильный ответ надо сформулировать самому обучающемуся. Пятая группа заданий связана с поиском и исправлением фактологических ошибок в тексте; шестая – выполнением творческого задания по тексту источника.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

1. Подготовка к экзамену заключается в изучении тщательной проработке студентом учебного материала дисциплины с учётом учебников, лекционных и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов.
2. Экзамен по курсу проводится в виде тестирования или устного собеседования. К сдаче зачета допускаются только те студенты, которые работали успешно и выполнили в течение семестра контрольные работы.
3. На экзамен по курсу (в том числе и на итоговое тестирование) студент обязан предоставить:
 - полный конспект лекций (даже в случаях разрешения свободного посещения учебных занятий);
 - полный конспект семинарских занятий.
4. На экзамене по билетам студент даёт ответы на вопросы билета после предварительной подготовки. Студенту предоставляется право отвечать на вопросы билета без подготовки по его желанию. Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос билета, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.
5. Качественной подготовкой к экзамену является:
 - полное знание всего учебного материала по курсу;
 - свободное оперирование материалом;
 - демонстрация знаний дополнительного материала;
 - чёткие правильные ответы на дополнительные вопросы.

В период подготовки к зачетной сессии проводится итоговое занятие, целью проведения которого является поведение итогов самостоятельной работы студентов, обобщение и закрепление изученного материала. Студенты имеют возможность получить от преподавателей исчерпывающие ответы на все неясные вопросы.

Подготовка к экзамену может считаться успешно завершённой, если студент может ответить на все вопросы для подготовки к экзамену. Кроме того, студент должен хорошо владеть основной терминологией учебной дисциплины