



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»
Кафедра востоковедения и регионоведения АТР

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета иностранных языков

О.В. Кузнецова

«30» апреля 2020 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля):

Б1.В.ДВ.10.02 Туроператорская деятельность

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика

Тип образовательной программы: прикладной бакалавриат

Направленность (профиль) подготовки: Лингвистическое обеспечение туризма и гостиничного дела (первый иностранный язык - английский, второй иностранный язык - китайский)

Квалификация выпускника - бакалавр

Форма обучения: очная

Согласовано с УМК ИФИЯМ

Протокол № 10 от «30» апреля 2020 г.

Председатель:

О.Л. Михалёва

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 6 от «30» апреля 2020 г.

Зав. кафедрой востоковедения
и регионоведения АТР

Е.В. Кремнёв

Иркутск 2020г.

1. Цели и задачи дисциплины (модуля):

Цели освоения дисциплины соотносятся с общими целями основной образовательной программы и заключаются в формировании у студентов знаний об основных понятиях в области туризма, структуре туристской индустрии, технологической документации в туристской деятельности, видах туроператорской и турагентской деятельности и особенностях развития туризма в России и за рубежом, а также в отработке навыков применения полученных знаний на практике. Дисциплина является частью блока теоретических дисциплин, направленных на изучение основополагающих принципов туроператорской деятельности, в том числе с целью их применения в профессиональной среде при осуществлении лингвистического обеспечения туризма и гостиничного дела.

Задачи дисциплины соотносятся с общими целями основной образовательной программы и заключаются в подготовке бакалавра к пониманию следующих задач в области туроператорской деятельности:

- формирование адекватного представления о месте дисциплины среди теоретических дисциплин и о роли и месте знаний основ дисциплины в системе профессиональной деятельности бакалавра направления «Лингвистическое обеспечение туризма и гостиничного дела»;
- освоение методологии системного подхода к изучению систем объектов туризма и к решению проблем организации и управления этой системой;
- рассмотрение основ туроператорской и турагентской деятельности;
- рассмотрение современных технологий и возможностей их применения для разработки привлекательного турпродукта, его продвижения и реализации, оказания качественных туристских услуг;
- ознакомление студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- выработка умения самостоятельной разработки проектов турпродукта, составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина относится к числу дисциплин по выбору вариативной части учебного плана.

Входные знания, умения и компетенции студента, необходимые для ее изучения:

знания, умения и навыки в области дисциплин «Регионоведение стран первого иностранного языка», «Этикет дипломатического и делового общения», «Современные технологии и инновационная деятельность в туризме».

Данная дисциплина является предшествующей для таких дисциплин, как «Туристское регионоведение России», «Экскурсоведение».

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций: ОПК-1; ПК-17.

В результате изучения дисциплины студент должен (в соответствии с формируемыми компетенциями):

Знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в

России во внутреннем, въездном и выездном туризме, стандарты проектирования и предоставления туристских услуг;

Уметь: составлять технологическую документацию туристского путешествия, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, адаптироваться к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур;

Владеть: навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме в целях осуществления комплексного регионального анализа для преодоления проблем межкультурной коммуникации.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестры			
		5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего)	36				36
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции					18
Практические занятия (ПЗ)					18
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	32				32
В том числе:	-	-	-	-	-
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат (при наличии)					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>					
СР (подготовка к практическим занятиям)	18				32
КСР	4				4
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36				36
Контактная работа (всего)	40				40
Общая трудоемкость	часы	108			108
	зачетные единицы	3			3

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

№ раздела (или темы)	Наименование раздела (или темы)	Содержание раздела (или темы)
1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	Туроператоры как субъекты рынка туризма. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые инсайды-туроператоры. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Схема сотрудничества туроператора: с Meet-компаний, гостиничных предприятий, авиакомпаний, железных дорог, автотранспортного хозяйства. Технологии организации круизов. Визовая поддержка туристов
2	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	Виды поставщиков услуг в туризме. Договор между туроператорами. Договора с поставщиками услуг туроператора, с гостиничным предприятием, с предприятием питания, автотранспортным предприятием, музеем экскурсионной фирмой.
3	Документооборот в туристическом предприятии	Виды технологической документации тура. Бланки строгой финансовой отчетности. Туристский ваучер и памятка туристу. Договор с клиентом и лист бронирования. Основные нормативные требования и содержание клиентского договора. Справочные материалы и прайс-листы оператора. Понятие «папка тура».
4	Продвижение туристского продукта	Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Основные формы продажи турпродукта: формальная сеть, собственные бюро продаж, контрагентская сеть. Каналы продвижения турпродукта. Розничные агентства и оптовые туристские фирмы. Традиционные и нетрадиционные фирмы продаж турпродукта. Подбор партнеров по сбыту.
5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	Типичные цели рекламы в туризме: информативная, убеждающая, напоминающая. Нормативная основа рекламной деятельности; сложность рекламы турпродукта. Выбор средств рекламы и рекламоносителей

6	Этапы создания туристской фирмы	Нормативно-правовая база деятельности туристской фирмы. Создание туристской фирмы. Материально-техническая база, безопасность и организационно-правовые формы туристского предприятия. Документы, необходимые для работы фирмы. Профессиональные стандарты для специалистов турбизнеса. Структура фирмы. Материально-техническая база и безопасность фирмы. Выбор организационно-правовых форм деятельности предприятия.
7	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	Понятие сегментирования рынка. Требования к рыночному сегменту. Факторы формирования спроса. Современные тенденции туристского спроса и предложения. Бизнес-планирование в туризме. Цель и задачи бизнес-планирования. Этапы создания и основные требования к содержанию бизнес-плана. Описание бизнеса предприятия. Перечень целей и задач, сопроводительная информация, концепция, ресурсы, управление, финансовые ожидания предприятия.
8	Работа с клиентом	Технология продаж. Типы клиентов. Работа с клиентом до и после подписания договора. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур). Виды конфликтов. Взаимодействие с клиентом после завершения путешествия. Условия, препятствующие совершению путешествия. Порядок предоставления информации о маршруте. Инструктаж клиентов, необходимый объем информации об условиях размещения, уровне комфорта, о трансфере и условиях питания, экскурсий, дополнительных услугах. Факторы риска и правила безопасности при совершении путешествия. Работа с претензиями.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин (вписываются разработчиком)									
1.	«Туристско-регионоведение»	2	3	4	5						

	России»								
2.	«Экскурсоведение»	4	5	6	7	8			

5.3. Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Виды занятий в часах					
			Лекц.	Практ. зан.	Семина	Лаб. зан.	СРС	Всего
1.	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	2	2			4	8
2.	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	2	2			4	8
3.	Документооборот в туристическом предприятии	Документооборот в туристическом предприятии	2	2			4	8
4.	Продвижение туристского продукта	Продвижение туристского продукта	2	2			4	8
5.	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения порекламе	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения порекламе	4	4			4	12
6.	Этапы создания туристской фирмы	Этапы создания туристской фирмы	2	2			4	8
7.	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	2	2			4	8
8.	Работа с клиентом	Работа с клиентом	2	2			4	8

6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисципли ны (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудо емкос ть (час.)	Оценочные средства	Формир уемые компете нции
1	2	3	4	5	6
1.	1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	2	Контрольная работа	ОПК-1
2.	2	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	2	Контрольная работа	ОПК-1
3.	3	Документооборот в туристическом предприятии	2	Контрольная работа	ОПК-1 ПК-17
4.	4	Продвижение туристского продукта	2	Контрольная работа	ОПК-1 ПК-17
5.	5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения порекламе	2	Контрольная работа	ОПК-1 ПК-17
6.	5	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения порекламе	2	Контрольная работа	ОПК-1 ПК-17
7.	6	Этапы создания туристской фирмы	2	Контрольная работа	ОПК-1 ПК-17
8.	7	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	2	Контрольная работа	ОПК-1 ПК-17
9.	8	Работа с клиентом	2	Контрольная работа	ОПК-1 ПК-17

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Колич ество часов
1	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и иными источниками	См. раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
2	Туристская	Работа над	Работа с	См. раздел	4

	инфраструктура как фактор формирования и реализации турпродукта в туроператорской деятельности	учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	литературой и иными источниками	«Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
3	Документооборот в туристическом предприятии	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и иными источниками	См. раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
4	Продвижение туристского продукта	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и иными источниками	См. раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
5.	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения порекламе	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и иными источниками	См. раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
6.	Этапы создания туристской фирмы	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и иными источниками	См. раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
7.	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и иными источниками	См. раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
8.	Работа с клиентом	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и иными источниками	См. раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Согласно новой образовательной парадигме независимо от профиля подготовки характера работы любой начинающий специалист должен обладать такими общекультурными и профессиональными компетенциями, включающими фундаментальные знания, профессиональные умения и навыки деятельности своего

профиля, опыта творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность компетенций, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, одна из организационных форм обучения, протекающая вне непосредственного контакта с преподавателем (дома, в лаборатории ТСО) или управляемая преподавателем опосредованно через предназначенные для этой цели учебные материалы.

Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью учеников посредством формулировки темы-проблемы, ее расшифровки через план или схему, указания основных и дополнительных источников, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, сроков консультации и форм контроля.

В настоящих методических рекомендациях мы попытались обозначить основные вопросы, касающиеся организации СРС в вузах как для преподавателей, так и для студентов.

ПАМЯТКА ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ

Этапы работы		Контролируй себя!	Напоминай себе!
1. Приступая к выполнению задания		1. Определи, какие задания нужно выполнить. 2. Обдумай, как лучше, быстрее и продуктивнее это сделать (план в уме).	1. Смотри записи о домашнем задании. 2. Достань необходимые учебники, наведи порядок на рабочем месте. 3. Установи последовательность выполнения заданий. 4. Раздели время на каждый предмет.
2. Выполняя домашнее задание	В начале	1. Справляюсь, что задано, что нужно сделать. Вспомню содержание материала из объяснения преподавателя. 1. Проверяю себя: то ли я делаю, что требуется? 2. Так ли я действую, как надо? 3. Уложусь ли я в отведенное время?	1. Уясни требования задания. 2. вспомни пояснения преподавателя к выполнению задания. 1. Не отвлекайся! 2. Следи за своими действиями! 3. Умей уложиться во время!
	В ходе		
	В конце	1. Устанавливаю, что еще не выполнено. 2. Даю оценку результату своей работы. 3. Учитываю, сколько сэкономлено времени.	1. Проверяй себя: все ли выполнено? 2. Верно ли выполнено?

3. Завершая работу	1. Контролирую полноту и качество выполнения задания. 2. Что можно дополнительно сделать? 3. Планирую свой ответ на занятии. 4. Определяю: что следует уточнить у преподавателя, у товарища.	1. Проверить глубину своих знаний. 2. Если нужно, дорабатывай, устрани пробелы. 3. Оцени свои успехи и учти ошибки на будущее.
--------------------	---	--

7. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые по дисциплине не предусмотрены.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):

а) основная литература:

1. Золотовский В.А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов. – Волгоград.гос. ун-т. - М. :Юрайт, 2018. - 247 с. (15 экз.)

б) дополнительная литература:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : Учеб.пособие / А. Б. Косолапов. - М. :КноРус, 2008. - 279 с. : ил.(1 экз.)
2. Васильев М.В. Правила оказания туристских услуг [Текст] : научное издание / М. В. Васильев. - М. : Изд-во МФПА, 2011. - 159 с. (2 экз.)
3. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учеб.пособие / Д. С. Ушаков. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2004. - 413 с. (1 экз.)

в) программное обеспечение:

1. «**Kaspersky Endpoint Security** для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 2 year Educational Renewal License». – **Срок действия: от 2017.12.13 до 2020-01-21.**
2. **Microsoft Desktop Education** AllLng License / Software Assurance Pack Academic OLV 1 License Level IE Enterprise 1 Year. **Срок действия: от 2018. 12. 01 до 2019. 11. 30**
3. **Drupal 7.5.4.** Условия правообладателя (Лицензия GPL-2.0 - warefree). Условия использования по ссылке: https://www.drupal.org/project/terms_of_use. Обеспечивает работу портала электронного портфолио студентов и аспирантов ИГУ <http://eportfolio.isu.ru>. Срок действия: бессрочно.
4. **Moodle 3.5.1.** – Условия правообладателя (warefree). Условия использования по ссылке: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Moodle>. Обеспечивает работу информационно-образовательной среды <http://belca.isu.ru>. Срок действия: бессрочно.
5. **Google Chrome 54.0.2840.** Браузер – Условия правообладателя (warefree). Условия использования по ссылке: https://ru.wikipedia.org/wiki/Google_Chrome/ Срок действия: бессрочно.
6. **Mozilla Firefox 50.0.** Браузер – Условия правообладателя (warefree). Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox/>. Срок действия: бессрочно.
7. **Opera 41.** Браузер – Условия правообладателя (warefree). Условия использования по ссылке: <http://www.opera.com/ru/terms>. Срок действия: бессрочно.

8. **PDF24Creator 8.0.2.** Приложение для создания и редактирования документов в формате PDF. –Условия правообладателя (warefree). Условия использования по ссылке: https://en.pdf24.org/pdf/lizenz_en_de.pdf . Срок действия: бессрочно.
9. **VLC Player 2.2.4.** Свободный кроссплатформенный медиаплеер.Условия правообладателя (warefree). –Условия использования по ссылке: <http://www.videolan.org/legal.html>. Срок действия: бессрочно.
10. **BigBlueButton.**Открытое программное обеспечение для проведения веб-конференции.Условия правообладателя (warefree). Условия использования по ссылке: <https://ru.wikipedia.org/wiki/BigBlueButton>. Обеспечивает работу отдельного модуля Moodle 3.2.1 для работы ИОС. Срок действия: бессрочно.
11. **АСТ-Тест Plus 4.0** (на 75 одновременных подключений) и Мастер-комплект (АСТ-Maker и АСТ-Converter) (ежегодно обновляемое ПО), лицензий - 75шт.. Договор №1392 от 30.11.2016, срок действия: 3 года.
12. **Sumatra PDF.**свободная программа, предназначенная для просмотра и печати документов в форматах PDF, DjVu[4], FB2, ePub, MOBI, CHM, XPS, CBR/CBZ, для платформы Windows. Условия правообладателя(Лицензия GNU GPL 3-warefree). Условия использования по ссылке: https://ru.wikipedia.org/wiki/Sumatra_PDF. Срок действия: бессрочно.
13. **Mediaplayerhomeclassic.** Свободный проигрыватель аудио- и видеофайлов для операционной системы Windows. Условияправообладателя (Лицензия GNUGPL - warefree). Условия использования по ссылке: https://ru.wikipedia.org/wiki/Media_Player_Classic. Срок действия: бессрочно.
14. **AIMP.** Бесплатныйаудиопроеигрыватель с закрытым исходным кодом, написанный на Delphi.Условия правообладателя(warefree). Условия использования по ссылке: <https://www.aimp.ru/>. Срок действия: бессрочно.
15. **Speechanalyzer.** Условия правообладателя (warefree). Условия использования по ссылке: <http://www-01.sil.org/computing/sa/index.htm>. Срок действия: бессрочно.
16. **Audacity.** Программа анализа звучащей речи. Условия правообладателя(Лицензия - GNU GPL v2). Условия использования по ссылке:<https://ru.wikipedia.org/wiki/Audacity>. Срок действия правообладателя: бессрочно.
17. **Inkscape.** свободно распространяемый векторный графический редактор, удобен для создания как художественных, так и технических иллюстраций. Условия правообладателя: Лицензия -**GNUGPL 2 (warefree)**. Условия использования по ссылке: <https://inkscape.org/ru/download/>. Срок действия: бессрочно.
18. **Skype 7.30.0.** Бесплатное проприетарное программное обеспечение с закрытым кодом, обеспечивающее текстовую, голосовую и видеосвязь через Интернет между компьютерами, опционально используя технологии пиринговых сетей. Условия правообладателя (Лицензия Adware) - Условия использования по ссылке: <https://www.skype.com/ru/about/>. Срок действия: бессрочно.
19. **AdobeAcrobatReader.** Бесплатный мировой стандарт, который используется для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF.Условия правообладателя: Условия использования по ссылке: <https://get.adobe.com/ru/reader/otherversions/>. Срок действия: бессрочно.
20. **Circles.** Программа интерактивной визуализации многоуровневых данных: числовых значений или древовидные структуры. Условия правообладателя (Лицензия BSD). Условия использования по ссылке: <https://carrotsearch.com/circles/free-trial/>.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

ООО «Издательство Лань». Информационное письмо от 13.09.2013 г. Адрес доступа: <http://e.lanbook.com/> Срок действия: бессрочный.

ООО «Библиотех» Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: бессрочный.

УИС РОССИЯ. Письмо от директора НБ ИГУ № 26/06 от 19. 12.2006 г. (доступ предоставляется по обращению Руководителя организации). Адрес доступа: <http://uisrussia.msu.ru/> Срок действия – безограничений.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 20 рабочих мест, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: мобильный комплекс: демонстрационное оборудование (ноутбук Lenovo) и учебно-наглядные пособия (карта), проектор SANYO PLCX478 (1 шт.), экран ClassicSolution (1 шт.) , наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 20 рабочих мест, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: мобильный комплекс: демонстрационное оборудование (ноутбук Lenovo) и учебно-наглядные пособия (карта), проектор SANYO PLCX478 (1 шт.), экран ClassicSolution (1 шт.) , наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Помещение для организации самостоятельной работы: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 20 рабочих мест с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: монитор Samsung E 1920 NR, системный блок IN-WIN (12 шт) , наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

10. Образовательные технологии:

Реализация компетентного подхода предусматривает использование в рамках курса активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках курса предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Использование интерактивной модели обучения предусматривают моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо

идеи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания. Из объекта воздействия студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом. Преподаватель мотивирует обучающихся к самостоятельному поиску информации. Задачей преподавателя становится создание условий для инициативы студентов. Преподаватель отказывается от роли фильтра, пропускающего через себя учебную информацию, и выполняет функцию помощника в работе, одного из источников информации.

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы, каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности, обязательна обратная связь, возможность взаимной оценки и контроля.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению в активный процесс получения и переработки знаний. Интерактивные методы пробуждают у обучающихся интерес, поощряют активное участие каждого в учебном процессе, обращаются к чувствам каждого обучающегося, способствуют эффективному усвоению учебного материала, оказывают многоплановое воздействие на обучающихся, осуществляют обратную связь (ответная реакция аудитории), формируют у обучающихся мнения и отношения, формируют жизненные навыки, способствуют изменению поведения.

11. Оценочные средства (ОС):

11.1. Оценочные средства для входного контроля

Вопросы для письменной контрольной работы по входному контролю:

1. Туроператоры как субъекты рынка туризма. Основы туроператорской деятельности.
2. Технология организации зарубежных туров.
3. Характеристика въездного и выездного видов туризма

11.2. Оценочные средства текущего контроля

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Контрольная работа	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности	ОПК-1
2	Контрольная работа	Туристская инфраструктура как фактор формирования и реализации	ОПК-1

		турпродукта в туроператорской деятельности	
3	Контрольная работа	Документооборот в туристическом предприятии	ОПК-1 ПК-17
4	Контрольная работа	Продвижение туристского продукта	ОПК-1 ПК-17
5	Контрольная работа	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения порекламе	ОПК-1 ПК-17
6	Контрольная работа	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения порекламе	ОПК-1 ПК-17
7	Контрольная работа	Этапы создания туристской фирмы	ОПК-1 ПК-17
8	Контрольная работа	Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса	ОПК-1 ПК-17
9	Контрольная работа	Работа с клиентом	ОПК-1 ПК-17

Демонстрационный вариант контрольной работы №1

1. Охарактеризуйте туроператоров как субъектов рынка туризма. Раскройте основы туроператорской деятельности
2. Проанализируйте нормативно – правовую базу осуществления туроператорской деятельности.
3. Охарактеризуйте особенность работы аутгайтингового туроператора.
4. Охарактеризуйте особенность работы инкамингового туроператора.
5. Охарактеризуйте особенность работы инсайдингового туроператора.

Демонстрационный вариант контрольной работы №2

1. Охарактеризуйте основных поставщиков туристических услуг. Раскройте схемы сотрудничества туроператора и поставщика туристических услуг
2. Проанализируйте документационные отношения туроператора и Meet компании, раскройте их обязанности.
3. Дайте оценку безопасности деятельности туристических предприятий.
4. Охарактеризуйте применение чартерных программ в туризме. Охарактеризуйте достоинства и недостатки чартерных программ.
5. Охарактеризуйте услуги железных дорог при организации туров.

Демонстрационный вариант контрольной работы №3

(Вопросы с выбором правильного ответа из общего числа предложенных)

1. К основным туристским услугам относятся:
 - а) включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
 - б) оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания
2. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:
 - а) туристских товаров
 - б) туристских услуг
 - в) туристского продукта
3. Групповой тур – это ...
 - а) inclusiv tour
 - б) packagetour

- в) заказной тур
4. Какие обозначения класса обслуживания туристов применяются в практике турфирм:
- а) super – класс
 - б) ultrasuper класс
 - в) VIP – класс (1 класс)
 - г) Бизнес – класс
 - д) Туристский класс
 - е) Эконом – класс
5. Из чего складывается цена турпакета?
- а) затраты на производство тура
 - б) цены конкурентов на аналогичный продукт
 - в) уровень спроса на данный турпродукт
 - г) сезонность в туризме
 - д) экономическая и политическая ситуация в стране
 - е) топливный сбор
 - ж) имидж фирмы
6. Стандартные виды питания на туре:
- а) HB
 - б) FB
 - в) BB
 - г) Allinclusive
 - д) без питания
7. Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?
- а) туристский ваучер
 - б) путевка ТУР – 1
 - в) памятка туристу
 - г) лист бронирования
8. Что такое туристская виза?
- 23
- а) отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств
 - б) специальный вкладыш в паспорт
 - в) отдельный сопроводительный документ туриста
9. Что такое туристский ваучер?
- а) финансовый документ турфирмы
 - б) документ, подтверждающий бронирование и оплату услуг отеля
 - в) финансовое обязательство отеля
10. Что такое «поставщики услуг»?
- а) каналы продвижения турпродукта
 - б) каналы реализации турпродукта
 - в) предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.
11. Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?
- а) отказ от исполнения условий договора любой из сторон
 - б) обстоятельства непреодолимой силы
 - в) неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения
12. Язык оформления международных соглашений:
- а) русский язык
 - б) государственные языки сторон соглашения

- в) приемлемый третий язык
 - г) двуязычное соглашение – на русском языке и языке, выбранном партнером
13. Фирменный стиль туристского предприятия – это ...
- а) важный психологический фактор для клиента при выборе фирмы
 - б) показатель успешной работы фирмы на рынке
 - в) непереносимое требование к наружному и внутреннему оформлению фирмы и исполнению рекламно-информационных материалов
14. С какими паспортами российских граждан работают турфирмы?
- а) служебный паспорт
 - б) дипломатический паспорт
 - в) паспорт моряка
 - г) общегражданский заграничный паспорт
15. Ребенок может иметь заграничный паспорт:
- а) с 6 лет
 - б) с момента рождения
 - в) с 14 лет
 - г) с 18 лет

11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена).

Примерный перечень вопросов и заданий к промежуточной аттестации

Охарактеризуйте взаимоотношения туристического оператора и экскурсионных компаний.
Дайте характеристику продвижению тура как совокупности методов и инструментов, позволяющих вывести турпродукт на рынки.
Дайте оценку безопасности деятельности туристических предприятий.
Проанализируйте документационные отношения туроператора и Meet компании, раскройте их обязанности.
Проанализируйте нормативно – правовую базу осуществления туроператорской деятельности.
Раскройте механизм повышения конкурентоспособности туристического продукта.
Опишите основные потребительские свойства туристского продукта.
Раскройте понятие «Ресурсные потоки» в туроперейтинге.
Охарактеризуйте классификацию турпродукта по основному виду используемого транспортного средства.
Охарактеризуйте классификацию турпродукта по целям путешествия.
Охарактеризуйте классификацию турпродукта по продолжительности тура.
Охарактеризуйте классификацию турпродукта по географическим направлениям.
Охарактеризуйте этапы создания турфирмы.
Охарактеризуйте стратегические аспекты деятельности туристического предприятия.
Раскройте алгоритм работы с клиентом.
Раскройте алгоритм работы менеджера с заявками клиентов.
Технологические схемы работы туроператора с отелями.
Охарактеризуйте особенности ценообразования в туризме.

Разработчик:  Калинина В.В.

Программа рассмотрена на заседании кафедры востоковедения и регионоведения АТР.

Протокол № 7 от «15» апреля 2019 г.

Зав. кафедрой востоковедения
и регионоведения АТР



Е.В. Кремнёв

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.



Лист изменений, внесенных в рабочую программу

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов		
			замененных	новых	аннулирова нных
2020 – 2021	№ 1 от 04.09.2020  зав. кафедрой Е.В. Кремнёв	1. В п. 8 внесены изменения, связанные с ежегодным обновлением программного обеспечения (см. сайт www.isu.ru)	-	-	-