

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**
(МИ ВлГУ)

Кафедра *ЭТиМК*

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель директора по УР
_____ Д.Е. Андрианов
_____ 17.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология операторских и агентских услуг

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология туристской деятельности

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консуль- тация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
5	216 / 6	32	48		5,2	2,35	87,55	92,8	Экз.(35,65)
Итого	216 / 6	32	48		5,2	2,35	87,55	92,8	35,65

Муром, 2022 г.

1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: - формирование знаний в области технологий туроператорской и турагентской работы, умений и навыков разработки и создания туристского продукта

- подготовка выпускников, способных анализировать значимые тенденции развития рынка туристских услуг, владеющих знаниями об основах ведения туроператорской и турагентской деятельности на территории РФ, и умеющих их использовать в практической деятельности.

Задачи дисциплины:

- формирование навыков использования технологий предоставления туроператорских услуг в целях развития въездного и внутреннего туризма в РФ;
- формирование представления о туристской инфраструктуре и роли оператора и агента в ней.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Изучение дисциплины «Технология и организация операторских и агентских услуг» базируется на положениях следующих дисциплин: «География туризма», «Основы туризма», «Деловые коммуникации», «Экономика туристской фирмы», «Сервисная деятельность». Основные положения данной дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при подготовке ВКР.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-4 Способен к ведению переговоров и заключению договоров с заинтересованными сторонами по разработке и реализации туристских продуктов	ПК-4.1 Планирует и организует ведение переговоров с туроператорами, турагентствами, корпоративными клиентами	Знать понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности (ПК-4.1) Уметь взаимодействовать с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, иными сторонними организациями (ПК-4.1)	Тест, практические задания
	ПК-4.2 Обеспечивает подготовку и заключение договоров между туристскими организациями	Знать типы, виды договоров, заключаемых в сфере туризма (ПК-4.2) Владеть навыками проведения и заключения договоров с турагентствами и корпоративными клиентами (ПК-4.2)	

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

4.1.1. Структура дисциплины

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Технология туроператорской и турагентской работы	5	12	18						24	Тестирование, практические задания
2	Технология разработки и реализации туристского продукта	5	12	16						52	Тестирование, практические задания
3	Технологии обслуживания клиентов	5	8	14						16,8	Тестирование, практические задания
Всего за семестр		216	32	48			+	5,2	2,35	92,8	Экз.(35,65)
Итого		216	32	48				5,2	2,35	92,8	35,65

4.1.2. Содержание дисциплины

4.1.2.1. Перечень лекций

Семестр 5

Раздел 1. Технология туроператорской и турагентской работы

Лекция 1.

Современный туристский рынок. Развитие мирового туризма: тенденции и перспективы. Российский рынок туризма: динамика и тенденции развития (2 часа).

Лекция 2.

Туроператорская и турагентская деятельность Причины появления туроператоров и турагентов. Сущность туроператорской и турагентской деятельности (2 часа).

Лекция 3.

Технология операторской деятельности. Виды и основные функции туроператоров. Профиль работы туристического оператора. Формирование сбытовой сети туроператора (2 часа).

Лекция 4.

Условия осуществления туроператорской деятельности. Финансовые гарантии. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туроператоров (2 часа).

Лекция 5.

Технология агентской деятельности. Функции и технология работы туристских агентств. Понятие и виды деятельности турагента. Агентские сети и франчайзинг в туризме (2 часа).

Лекция 6.

Технологии взаимоотношений туроператора и турагента. Договорные отношения между туроператором и турагентом. Агентский договор (2 часа).

Раздел 2. Технология разработки и реализации туристского продукта

Лекция 7.

Технологии предреализационных процессов в сфере туризма (2 часа).

Лекция 8.

Документация турфирмы. Технология составления и основное содержание туристской документации (путевка, ваучер, страховой полис, памятка) (2 часа).

Лекция 9.

Система договорных отношений турфирмы. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами (2 часа).

Лекция 10.

Разработка туристского продукта. Понятие туристского продукта и схема его разработки. Жизненный цикл турпродукта. Структура и уровни турпродукта. Технология проектирования тура и программа обслуживания. Пакет услуг (2 часа).

Лекция 11.

Ценообразование. Особенности ценообразования турпродукта в выездном, внутреннем и въездном видах туризма (2 часа).

Лекция 12.

Технологии продвижения и реализации туристского продукта. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта. Позиционирование туристского продукта (2 часа).

Раздел 3. Технологии обслуживания клиентов

Лекция 13.

Организация и проведение туристского маршрута. Этапы выполнения туристского маршрута. Послемаршрутное оформление документов (2 часа).

Лекция 14.

Туристские формальности. Паспортные и визовые формальности. Визовые ограничения. Таможенные формальности и валютный контроль. Таможенная декларация и таможенный контроль. Нарушение таможенных правил (2 часа).

Лекция 15.

Обеспечение безопасности в туризме. Общие принципы безопасности в туризме. Страховое и медицинское обеспечение (2 часа).

Лекция 16.

Обслуживание клиентов турфирмы. Стратегии, формы и стили обслуживания (2 часа).

4.1.2.2. Перечень практических занятий

Семестр 5

Раздел 1. Технология туроператорской и турагентской работы

Практическое занятие 1

Законодательные основы туроператорской и турагентской деятельности (2 часа).

Практическое занятие 2

Статистика и информационное обеспечение туризма (2 часа).

Практическое занятие 3

Современный туристский рынок в цифрах и фактах (2 часа).

Практическое занятие 4

Понятие туроперейтинга (2 часа).

Практическое занятие 5

Единый федеральный реестр туроператоров. Крупнейшие туроператоры России (2 часа).

Практическое занятие 6

Распределение туроператоров по размеру финансового обеспечения (2 часа).

Практическое занятие 7

Агентские сети (2 часа).

Практическое занятие 8

Агентский договор (2 часа).

Практическое занятие 9

Взаимодействие туроператора и турагента (2 часа).

Раздел 2. Технология разработки и реализации туристского продукта**Практическое занятие 10**

Туристическая путевка. Требования по оформлению. Порядок заполнения (2 часа).

Практическое занятие 11

Разработка туристского продукта (2 часа).

Практическое занятие 12

Разработка технологической карты туристского путешествия (2 часа).

Практическое занятие 13

Разработка информационного листка туристского путешествия (2 часа).

Практическое занятие 14

Расчет стоимости турпродукта (2 часа).

Практическое занятие 15

Документооборот в турфирме (2 часа).

Практическое занятие 16

Агентский договор (2 часа).

Практическое занятие 17

Туристский договор (2 часа).

Раздел 3. Технологии обслуживания клиентов**Практическое занятие 18**

Планирование мероприятий по продвижению турпродукта (2 часа).

Практическое занятие 19

Сайт как инструмент продвижения тура (2 часа).

Практическое занятие 20

Продвижение сайта турфирмы в сети Интернет (2 часа).

Практическое занятие 21

Технология подбора и бронирования тура (2 часа).

Практическое занятие 22

Бронирование и предоставление туристских услуг (2 часа).

Практическое занятие 23

Страховое и медицинское обеспечение в туризме (2 часа).

Практическое занятие 24

Проблемы, возникающие в офисе турфирмы и во время тура (2 часа).

4.1.2.3. Перечень лабораторных работ

Не планируется.

4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Понятийный аппарат и классификация туризма.
2. Факторы развития туризма.

3. Международное регулирование туристской деятельности.
4. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.
5. Туристская индустрия и ее структура.
6. Место туроператора на туристском рынке, его функции.
7. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров.
8. Турагент: понятие, классификация, функции.
9. Агентские сети и франчайзинг в туризме.
10. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства.
11. Технология обслуживания клиентов турагентством.
12. Понятие туристского продукта как комплекса туристских услуг.
13. Структура и уровни туристского продукта.
14. Классификация турпродукта по технологии создания.
15. Классы обслуживания в туризме.
16. Процесс разработки турпродукта.
17. Основные этапы проектирования туристического продукта.
18. Общие принципы создания турпродукта.
19. Жизненный цикл туристического продукта.
20. Выбор туроператором схемы работы в дестинации.
21. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями.
22. Технологические схемы работы туроператора с отелями.
23. Технологические схемы работы туроператора с ж/д и автотранспортными предприятиями.
24. Бронирование туроператором экскурсионных и страховых услуг.
25. Планирование себестоимости проектируемого турпродукта.
26. Ценообразование турпродукта.
27. Набор сопровождающих документов при разработке туристического продукта.
28. Этапы формирования туристического продукта.
29. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта.
30. Каталог туроператора как неотъемлемый элемент продвижения турпродукта.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР

Не планируется.

4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)

1. Тема курсовой работы "Разработка и обоснование туристского продукта на примере... (по выбору студента - лечебно-оздоровительного тура, пляжного, экскурсионного, спортивного, делового, религиозного, событийного, тематического или смешанных видов)".

5. Образовательные технологии

На лекционных и практических занятиях используются традиционные формы их проведения с элементами активных форм обучения, таких, как:

Проблемная лекция – форма учебной работы, в рамках которой новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска её решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

Решение практических задач, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины

Дискуссия – аргументированное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы.

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, разделенных на три блока: простые тестовые задания, усложненные задания и сложные творческие задания.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2017. — 136 с. - <http://www.iprbookshop.ru/95633.html>
2. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. - <http://www.iprbookshop.ru/100351.html>
3. Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 98 с. - <http://www.iprbookshop.ru/83347.html>
4. Продвижение и сопровождение туристских услуг : учебное пособие / Л. Б. Нюренбергер, О. В. Леушина, Н. А. Лучина [и др.]. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 210 с. - <https://www.iprbookshop.ru/126982.html>

7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
2. Захарова, Н. А. Правовое положение субъектов, оказывающих дополнительные туристские услуги : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. - <http://www.iprbookshop.ru/93547.html>
3. Куприна, Л. Е. Технология разработки туристских маршрутов : учебное пособие / Л. Е. Куприна. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 155 с. - <http://www.iprbookshop.ru/83280.html>
4. Вестник Российской международной академии туризма - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=32639>
5. Курорты. Сервис. Туризм - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=38915>
6. Сервис в России и за рубежом - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26230>

7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института (www.mivlgu.ru/iop), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

СПС «Консультант Плюс», URL: <http://www.consultant.ru/>

Электронная библиотечная система «IPRbooks», URL: <http://www.iprbookshop.ru>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru, URL: <http://www.eLibrary.ru>

Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
Департамент культуры и туризма администрации Владимирской области
<http://culture.avo.ru/>
Туризм Владимирской области <http://tourism.avo.ru/>

Программное обеспечение:
Не предусмотрено.

7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

iprbookshop.ru
consultant.ru
elibrary.ru
eLibrary.ru
russiatourism.ru
rostourunion.ru
culture.avo.ru
tourism.avo.ru
mivlgu.ru/iop

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет технологии операторских и агентских услуг
Комплект учебно-методических пособий

9. Методические указания по освоению дисциплины

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями.

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением заданий по основным темам дисциплины. Занятия проводятся в кабинете или компьютерном классе, используя специальное программное обеспечение. Каждой подгруппе обучающихся преподаватель выдает задание. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Курсовая работа выполняется в соответствии с методическими указаниями на курсовую работу. Обучающийся выбирает одну из указанных в перечне тем курсовых работ, исходя из своих интересов, наличия соответствующих литературных и иных источников. В ходе выполнения курсовой работы преподаватель проводит консультации обучающегося. На заключительном этапе обучающийся оформляет пояснительную записку к курсовой работе и выполняет ее защиту в присутствии комиссии из преподавателей кафедры.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – экзамен. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению *43.03.02 Туризм* и профилю подготовки *Технология туристской деятельности*
Рабочую программу составил *Каргаполова В.В.*_____

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *ЭТиМК*

протокол № 14 от 26.04.2022 года.

Заведующий кафедрой *ЭТиМК* _____ *Гусарова М.Е.*
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета

протокол № 8 от 12.05.2022 года.

Председатель комиссии ФЭМ _____ *Терентьева И.В.*
(Подпись) (Ф.И.О.)

Лист актуализации рабочей программы дисциплины

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине
Технология операторских и агентских услуг

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Тестовые задания

1. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:
 - а) туристских товаров
 - б) туристских услуг
 - в) туристского продукта
2. Что представляют собой «поставщики услуг»?
 - а) каналы продвижения турпродукта
 - б) каналы реализации турпродукта
 - в) предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.
3. Туристская фирма (организация), занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг и в соответствии с потребностями туристов это:
 - а) Туроператор
 - б) Турбюро
 - в) Турклуб
 - г) Турагентство
4. Розничный продавец, прибыль которого получается из комиссионных за продажу чужого туристского продукта.
 - а) Турагент
 - б) Туроператор
 - в) Турклуб
 - г) Турбюро
5. По виду деятельности туроператоры подразделяются на:
 - а) массового рынка и специализированные
 - б) внутренние, выездные и принимающие
 - в) Инициативные и рецептивные
6. По месту деятельности туроператоры подразделяются на:
массового рынка и специализированные
внутренние, выездные и принимающие
инициативные и рецептивные
7. Операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями.
 - а) Рецептивные
 - б) Инициативные
 - в) Специализированные
 - г) Внутренние
8. Туроператоры на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг
 - а) Рецептивные
 - б) Инициативные
 - в) Специализированные
 - г) Внутренние
9. Функциями туроператора не являются:
 - а) Строительство гостиниц для размещения туристов
 - б) Изучение потребностей потенциальных туристов на туры и туристские программы
 - в) Составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов

г) Рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям

10. Чем занимаются операторы массового рынка?

а) Продают турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма.

б) Специализируются на определенном продукте или сегменте рынка.

в) Составляют турпакеты с маршрутами в пределах страны проживания.

г) Базируются в стране пребывания и занимаются обслуживанием туристов.

Полный перечень тестовых заданий представлен на ИОП
<https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=817>

Практические задания

1. Туристская компания только что зарегистрирована и планирует подавать документы на включение в реестр туроператоров в сфере внутреннего и въездного туризма.

На каком сайте размещен список документов и порядок их подачи на включение в Единый Федеральный реестр туроператоров?

На какую сумму компании необходимо заключить Договор страхования ответственности?

Сколько составит страховая премия в год, если ее ставка 1,5%?

2. Определите поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров. Мотивируйте свои разработки требованиями к обслуживанию данных категорий туристов.

3. Туроператоры и турагенты при продвижении и продаже туристского продукта уровень обслуживания по туру условно обозначают следующими категориями:

а) «люкс» б) первый класс в) туристский класс г) экономический класс

Какому классу соответствует приведенная характеристика уровня обслуживания клиентов: Обычно этим классом пользуются студенты и малообеспеченные люди. Программы этого класса предусматривают минимум услуг и невысокого уровня. Размещение в гостиницах 1-2 звезд, в хостелах, общежитиях, в малых частных или кооперативных гостиницах, предусматривающих сервис по принципу самообслуживания: питание может не предоставляться вообще, может быть запланирован завтрак по типу шведского стола, с ассортиментом блюд по типу континентального завтрака; перелет, как правило, чартерными авиарейсами; встреча и проводы могут быть организованы на общественном транспорте.

4. Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае ответственность?

5. Клиенты обратились к инициативному туроператору, отправлявшему туристов в Египет, с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у официального партнера (египетского рецептивного туроператора) дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных норм без-опасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидя-чих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, в открытом море туристам предложили плавать с маской. При этом не был проведен инструктаж по технике безопасности, на борту не было медицинской аптечки, некоторые туристы не умели плавать. Вследствие чего, многие клиенты плавали в зоне маневрирующих поблизости катеров; одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час; клиентку укусила мурена. Несет ли инициативный туроператор, отправивший группу туристов в Египет, ответственность перед туристами за эту дополнительную экскурсию?

6. Рассчитайте стоимость турпакета по заявке потребителя. «Туристская фирма организует тур в Санкт-Петербург для группы 45 чел. На 3 дня/ 2 ночи. В стоимость тура входит: проживание в гостинице «Мир»; 2-х разовое питание; экскурсионное обслуживание, трансфер; транспортное обслуживание. Стоимость проживания для группы составляет – 105885 руб. в сутки, в стоимость проживания входит стоимость питания, которое составит на

группу в сутки – 6750 руб. Экскурсия по го-роду осуществляется на арендованном турфирмой автобусом. Стоимость аренды автобуса – 9.000 руб. Стоимость групповой экскурсии составляет – 6.000 руб. Организация в встречи и проводов группы – 7.000 руб. Проживание руководителя группы – 3.000 руб., питание – 300 руб., оплата командировочных – 450 руб., страхование руководи-теля группы – 350 руб.»

7. Турфирма «Азимут+» разработала медиаплан по продвижению турпродукта «Экстрим на квадроциклах», в котором указаны несколько каналов продвижения.

а) Укажите наиболее эффективные каналы продвижения данного продукта.

б) Раскройте принципы выбора каналов данного продукта.

в) Определите возможные ошибки выбора каналов продвижения экстрим-туров.

Полный перечень практических заданий представлен на ИОП
<https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=817>

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	Тестирование, выполнение практических заданий	10
Рейтинг-контроль 2	Тестирование, выполнение практических заданий	10
Рейтинг-контроль 3	Тестирование, выполнение практических заданий	10
Посещение занятий студентом	Посещение лекционных, практических занятий	15
Дополнительные баллы (бонусы)	Активность на практических занятиях	5
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение плана самостоятельной работы студентов	10

2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

Вопросы к экзамену

1. Сущность туроператорской и турагентской деятельности
2. Понятие и основные функции туроператора
3. Виды туроператоров
4. Ведущие туроператоры России
5. Специфика деятельности туроператора
6. Этапы разработки тура туроператором
7. Условия осуществления туроператорской деятельности
8. Единый федеральный реестр туроператоров
9. Формы сотрудничества туроператора с поставщиками
10. Основные функции турагентской фирмы
11. Классификация турагентов
12. Технология взаимоотношений туроператора с турагентами
13. Агентские сети
14. Стратегии создания агентских сетей
15. Документация туристкой фирмы
16. Технологические документы тура
17. Турпродукт как результат агентско-операторского производства

18. Характеристики турпродукта как услуги
19. Специфика турпродукта как услуги
20. Жизненный цикл турпродукта
21. Структура турпродукта
22. Классификация туров, варианты турпакетов
23. Этапы разработки турпродукта
24. Туристские формальности
25. Паспортные формальности
26. Визовые формальности
27. Таможенные формальности
28. Общие принципы безопасности в туризме
29. Обслуживание клиентов турфирмы.
30. Стратегии, формы и стили обслуживания.

Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания

Для экзамена из перечня вопросов к экзамену формируются экзаменационные билеты, включающие по 2 вопроса. Максимальная оценка за экзамен 40 баллов, которая суммируется с семестровым рейтингом.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Продвинутый уровень

50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<i>Пороговый уровень</i>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<i>Компетенции не сформированы</i>

3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Кто покупает туристический продукт и прибыль формирует из разницы между ценой покупки и ценой продажи?

- а) Турист
- б) Турагент
- в) Туроператор
- г) Тур бюро

2. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:

- а) туристских товаров
- б) туристских услуг
- в) туристского продукта
- г) туристских ресурсов

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?courseid=817&cat=42414%2C23615&category=42410%2C23615&qshowtext=0&qshowtext=1&recurse=0&recurse=1&showhidden=0>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.