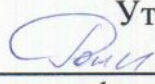


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ТГПУ)**

Утверждаю  
 / И.А. Ромахина  
декан факультета  
«02» 09 2014 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.3.В.09 ТУРОПЕРЕЙТИНГ**

ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ) 4

|                                   |                                                               |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Направление подготовки            | 100400.62 Туризм                                              |
| Профиль подготовки                | Технология и организация туроператорских и турагентских услуг |
| Квалификация (степень) выпускника | Бакалавр                                                      |

### **1. Цели изучения дисциплины**

Цель: изучение организационно – управленческих основ туроператорской деятельности; создание у студентов целостного представления о принципах организации обслуживания туристов; методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта; условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя. Формирование у студентов знаний и умений в области туроперейтинга, необходимых для успешного применения современных концепций и технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике.

#### **Задачи:**

- изучение основополагающих принципов организации туроператорской деятельности;
- рассмотрение вопросов, связанных с основами управления по применению современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта;
- ознакомление обучающихся с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- получение навыков разработки туристского продукта, расчета стоимости туров;
- выработка умений самостоятельного составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

### **2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Подготовка бакалавров туризма предполагает получение базовой системы знаний (общепрофессиональная часть) и вариативная часть.

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом ВПО РФ «Туроперейтинг» относится к циклу профессиональных дисциплин вариативной части и изучается студентами ТГПУ направления подготовки 100400 «Туризм».

Изучение основ данной учебной дисциплины, получаемые при этом знания и формируемые навыки, дополняются и углубляются при изучении других учебных курсов в рамках основной образовательной программы: «Технология и организация турагентских услуг», «Технологии продаж», «Менеджмент в туристской индустрии», «Маркетинг в туристской индустрии», «Экономика туристского рынка», «Психология делового общения» и др.

### **3. Требования к уровню освоения программы**

Процесс освоения дисциплины «Туроперейтинг» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

#### *Профессиональные:*

- владение теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме (ПК –1);
- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК -4);
- готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК – 5);
- способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникационных технологий (ПК – 6).

В результате освоения дисциплины студент должен:

#### **Знать:**

- основные понятия и функции туроперейтинга;
- технологию формирования тура;
- виды туристской документации;
- технологию продвижения туристского продукта;
- паспортные и визовые формальности;
- основные виды и особенности страхования туристов;
- таможенные формальности;
- правила расчета и правила перевозки товаров туристов;
- организацию обслуживания туристов;
- основы работы с поставщиками туристских услуг;
- факторы, влияющие на комплектование «туристского пакета»;
- факторы, влияющие на ценообразование в туризме.

#### **Уметь:**

- пользоваться основными нормативно – правовыми документами
- сфере туризма;
- формировать туры;

- продвигать туристский продукт;
- обслуживать туристов;
- проводить операции с валютой;
- применять на практике знания об организации и применении современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта;
- составлять проекты договоров с поставщиками услуг;;
- разрабатывать калькуляцию для конкретного тура;
- осуществлять оценку качества предлагаемых услуг.

**Владеть:**

- навыками самостоятельного освоения новых знаний, профессиональной аргументацией;
- теоретическими и практическими основами проектирования туров;
- способностью к реализации туристских продуктов;
- технологией продвижения туристского продукта на рынке;
- навыками использования всего пакета туристской документации.

**4. Общая трудоемкость дисциплины 4 зачетных единиц и виды учебной работы**

**Очная форма обучения (4 года обучения)**

| Вид учебной работы                                             | Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час) | Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час) |   |              |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---|--------------|
|                                                                | Всего 144                                            | 6                                                                  | 7 | 8            |
| Аудиторные занятия                                             | 66                                                   |                                                                    |   | 66           |
| Лекции                                                         | 22                                                   |                                                                    |   | 22           |
| Практические занятия                                           | 44                                                   |                                                                    |   | 44           |
| Семинары                                                       |                                                      |                                                                    |   |              |
| Лабораторные работы                                            |                                                      |                                                                    |   |              |
| Другие виды аудиторных работ                                   |                                                      |                                                                    |   |              |
| Другие виды работ                                              |                                                      |                                                                    |   |              |
| Самостоятельная работа                                         | 51                                                   |                                                                    |   | 51           |
| Курсовой проект (работа)                                       |                                                      |                                                                    |   |              |
| Реферат                                                        |                                                      |                                                                    |   |              |
| Расчетно-графические работы                                    |                                                      |                                                                    |   |              |
| Формы текущего контроля                                        | Тестирование                                         |                                                                    |   |              |
| Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом | Экзамен (27)                                         |                                                                    |   | Экзамен (27) |

**Очная форма обучения (3 года обучения)**

| Вид учебной работы                                             | Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час) | Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час) |   |   |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---|---|
|                                                                | Всего 144                                            | 6                                                                  | 7 | 8 |
| Аудиторные занятия                                             | 60                                                   | 60                                                                 |   |   |
| Лекции                                                         | 20                                                   | 20                                                                 |   |   |
| Практические занятия                                           | 40                                                   | 40                                                                 |   |   |
| Семинары                                                       |                                                      |                                                                    |   |   |
| Лабораторные работы                                            |                                                      |                                                                    |   |   |
| Другие виды аудиторных работ                                   |                                                      |                                                                    |   |   |
| Другие виды работ                                              |                                                      |                                                                    |   |   |
| Самостоятельная работа                                         | 57                                                   | 57                                                                 |   |   |
| Курсовой проект (работа)                                       |                                                      |                                                                    |   |   |
| Реферат                                                        |                                                      |                                                                    |   |   |
| Расчетно-графические работы                                    |                                                      |                                                                    |   |   |
| Формы текущего контроля                                        | Тестирование                                         |                                                                    |   |   |
| Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом | Экзамен (27)                                         | Экзамен (27)                                                       |   |   |

**Заочная форма обучения - 4 зачетных единицы**

| Вид учебной работы                                             | Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час) | Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час) |         |   |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------|---|
|                                                                |                                                      | 4                                                                  | 5       | 6 |
| Аудиторные занятия                                             | 16                                                   |                                                                    | 16      |   |
| Лекции                                                         | 4                                                    |                                                                    | 4       |   |
| Практические занятия                                           | 12                                                   |                                                                    | 12      |   |
| Семинары                                                       |                                                      |                                                                    |         |   |
| Лабораторные работы                                            |                                                      |                                                                    |         |   |
| Другие виды аудиторных работ                                   |                                                      |                                                                    |         |   |
| Другие виды работ                                              |                                                      |                                                                    |         |   |
| Самостоятельная работа                                         | 128                                                  |                                                                    | 128     |   |
| Курсовой проект (работа)                                       |                                                      |                                                                    |         |   |
| Реферат                                                        |                                                      |                                                                    |         |   |
| Расчетно-графические работы                                    |                                                      |                                                                    |         |   |
| Формы текущего контроля                                        | Тестирование                                         |                                                                    |         |   |
| Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом | Экзамен                                              |                                                                    | Экзамен |   |

**5. Содержание программы учебной дисциплины****5.1. Содержание учебной дисциплины**

| №п/п | Наименование темы дисциплины                                                   | Аудиторные часы     |        |                         |                     |                                                    | Самостоятельная работа (час) |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------|-------------------------|---------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
|      |                                                                                | ВСЕГО               | Лекции | практические (семинары) | лабораторные работы | В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее 20%) |                              |
| 1.   | Организационно – правовые основы деятельности туроператора. Виды туроператоров | 6                   | 2      | 4                       |                     | 2                                                  | 4                            |
| 2.   | Профессиональные стандарты персонала туроператора                              | 4                   | 2      | 4                       |                     | 2                                                  | 5                            |
| 3.   | Информационные технологии в деятельности туроператора                          | 8                   | 2      | 8                       |                     | 2                                                  | 6                            |
| 4.   | Взаимоотношения туроператора с другими участниками туриндустрии.               | 12                  | 6      | 6                       |                     | 2                                                  | 8                            |
| 5.   | Безопасность путешествия                                                       | 2                   |        | 2                       |                     |                                                    | 2                            |
| 6.   | Маркетинговые инструменты в регулировании туристического рынка                 | 6                   | 2      | 2                       |                     |                                                    | 6                            |
| 7.   | Основные характеристики и структура турпродукта, его продвижение               | 4                   |        | 4                       |                     |                                                    | 4                            |
| 8.   | Документооборот в туроперейтинге                                               | 8                   | 4      | 2                       |                     |                                                    | 4                            |
| 9.   | Международный туристский рынок                                                 | 10                  | 2      | 8                       |                     | 2                                                  | 6                            |
| 10.  | Современное состояние и перспективы туроперейтинга                             | 6                   | 2      | 4                       |                     | 4                                                  | 6                            |
|      | ИТОГО                                                                          | 66 ч / 1,8 зач. ед. | 22     | 44                      |                     | 14 час / 21,2 %                                    | 51                           |

## **5.2. Содержание тем дисциплины**

### **Тема №1. Организационно – правовые основы деятельности туроператора. Виды туроператоров**

История, сущность туроператорской деятельности. Значение и основные задачи туроператоров, их функции, виды. Федеральный реестр туроператоров: структура, задачи и особенности.

### **Тема № 2. Профессиональные стандарты персонала туроператора**

Профессиональные стандарты для туризма. Квалификационные требования к специалистам турбизнеса. Квалификационные уровни. Квалификационные требования к менеджеру туроперейтинга. Другие стандарты, регулирующие туроператорскую деятельность

### **Тема № 3. Информационные технологии в деятельности туроператора.**

Глобальная дистрибьюторская система (GDS). Программные комплексы автоматизации туристской деятельности. Интернет – сайт турфирмы.

### **Тема № 4. Взаимоотношения турагента с туроператором.**

Заключение сделки между туроператором и турагентом. Взаимоотношения туроператора и транспортных компаний всех видов. Взаимоотношения туроператора и экскурсионных предприятий. Формы сотрудничества туроператора и экскурсионного предприятия. Основные положения договора между туроператором и экскурсионным предприятием. Формы сотрудничества туроператора и музея. Взаимоотношения туроператора и предприятий гостиничного бизнеса. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии.

### **Тема № 5. Безопасность путешествия**

Требования ГОСТа по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. Условия возникновения риска для жизни и здоровья туристов. Источники риска в туризме: травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, специфические факторы риска и др. Направления работы по организации и обеспечению безопасности туристов на маршрутах туроперейтинга. Страхование туристов. Страхование профессиональной ответственности туроператора.

### **Тема № 6. Маркетинговые инструменты в регулировании туристического рынка**

Содержание и цели государственного туристического маркетинга. Особенности маркетинга услуг туризма. Маркетинг услуг внутреннего туризма. Маркетинг услуг въездного туризма. Маркетинг услуг выездного туризма. Стратегия фирмы. Стратегия стабильности. Стратегия разворота.

Стратегия минимизации издержек. Стратегия ликвидации. Стратегия фокусирования. Стратегия конкурентной борьбы.

### **Тема № 7. Основные характеристики и структура турпродукта, его продвижение**

Потребительские свойства турпродукта. Туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг). Три составные части турпродукта: тур, туристско – экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла турпродукта. Факторы производства турпродукта. Туристский пакет как совокупность основных элементов тура. Составные части турпакета: передвижение, размещение, услуги, впечатления. Факторы: политическая стабильность в стране назначения, поддержка транспортных компаний, отношения между сторонами отправки и назначения, существование спроса у туристов на путешествия в данную страну (страны), уровень развития туризма в стране назначения.

### **Тема № 8. Документооборот в туроперейтинге**

Классификация документов. Уставные документы. Бухгалтерские или статистические документы. Документация о работе с поставщиками. Документы, регламентирующие отношения туроператора и агентов. Документы, регламентирующие взаимоотношения туроператоров и туристов

### **Тема № 9. Международный туристский рынок**

Туристский рынок как сфера проявления экономических отношений. Туристский спрос и туристское предложение. Экономические закономерности туристского рынка. Цена и ценообразование. Организация финансовых отношений. Тенденции развития международного туристского рынка. Влияние социодемографических изменений на развитие мирового рынка туризма. Материальное благосостояние и отдых. Оценка потенциала роста мирового рынка туризма. Эволюция рыночных технологий. Перспективы развития видов туристской деятельности.

### **Тема № 10. Современное состояние и перспективы туроперейтинга**

Статистика по странам, направлениям, видам туризма и туроператорам. Туристско-рекреационные кластеры и ОЭЗ ТРТ как перспективное направление деятельности туроператоров. Мировые направления и тенденции развития туроперейтинга.

### 5.3. Лабораторный практикум - не предусмотрен.

## 6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последними изменениями от 3 мая 2012 г.).
2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. №452.
3. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (Минспорттуризм России) от 25 января 2011 г. №35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
4. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Дата введения 1 июля 2010 г.
5. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Общие требования. Дата введения 1 июля 2001 г.
6. Быстров С. А. Организация туристской деятельности (управление турфирмой) : учебное пособие для вузов / С. А. Быстров. – Москва: Форум [и др.], 2014. - 398 с.
7. Организация туристического бизнеса : технология создания турпродукта : учебно-практическое пособие / О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова, Л. А. Мишина, Ю. В. Мишунина. - М.: Дашков и К', 2009. - 274 с.
8. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма : учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2009. - 436 с.

### 6.2. Дополнительная литература:

1. Абрамец М. Изучение деятельности туристических фирм в России [Электронный ресурс] / М.Абрамец. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 90 с. (Университетская библиотека)
2. Бгатов А.П. Туристские формальности: учебник для студ.учреждений высш. проф. образования / А.П. Бгатов. – 2-е изд., испр.и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2013
3. Борисенко И.В. Григорьева Г.Б., Гусев Н.И., Ершова С.И., Шевцова Т.В. Туристские формальности: учебное пособие / И.В. Борисенко, Григорьева Г.Б., Гусев Н.И., Ершова С.И., Шевцова Т.В. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013
4. Бочарников, Владимир Николаевич. Информационные технологии в туризме [Текст]:учебное пособие для вузов/В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская ; РАО, Московский психолого-социальный институт.-М.:Флинта [и др.],2008.-356, [1] с.:ил.-(Социально-культурный сервис и туризм)
5. Буров В.П., Ломакин А.Л., Морошкин В.А. Бизнес-план фирмы. Теория и практика: Учеб. Пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009
6. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С.А. Быстров – М.: ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013
7. Ватутин С., Дашкиев М.. Прибыльная турфирма. Советы владельцам и управляющим. – СПб.: Питер, 2013
8. Внучкова, Татьяна Николаевна. Коммуникативные технологии в сервисе и туризме [Текст]=Communication technologies in the service and tourism:учебное пособие/Т. Н. Внучкова.-Барнаул:АЗБУКА,2011.-173, [1] с.:табл., ил.
9. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: учеб. пособие для обучающихся вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В.Ю. Воскресенский. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 463 с.
10. Дурович, Александр Петрович. Реклама в туризме [Текст]:учебное пособие/А. П. Дурович.-5-е изд., перераб. и доп.-Москва:Инфра-М,2014.-156, [1] с.
11. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник / Е. Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2008. –256 с.
12. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: продвижение турпродукта : учебник / Е. Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2008. –192 с.
13. Ильина Е.Н. Туристские агентства: Туристский рынок и предпринимательство: учеб. пособие. – М.: Советский спорт, 2004.

14. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст]=Marketing for Hospitality and Tourism:учебник для вузов/Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз ; [пер. с англ. В. Н. Егорова].- 4-е изд., перераб. и доп.-М.:ЮНИТИ,2007.-1045 с.:ил.-(Зарубежный учебник) .
15. Крутик, Александр Борисович. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов/А. Б. Крутик, М. В. Решетова. - М.:Академия,2007.-216, [1] с.:ил.-(Высшее профессиональное образование) .
16. Морозова, Наталья Степановна. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов/Н. С. Морозова, М. А. Морозов.-4-е изд., стереотип.-М.:Академия,2008.-287, [1] с.:ил.-(Высшее профессиональное образование) .
17. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. – СПб.: Питер, 2012
18. Организация туризма: учеб. пособие / под ред. А.П.Дуровича. - 4-е изд. - Мн.: «НОВОЕ ЗНАНИЕ», 2008. - 635с.
19. Особенности работы менеджера в туристической фирме [Электронный ресурс] / А.Ю. Дворецкий. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 111 с. (Университетская библиотека)
20. Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве: учеб. пособие / Р.И. Сухов. – Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010
21. Тимофеев М. С. Современное направление развития турагентской деятельности в РФ: проблемы и перспективы [Электронный ресурс] / М.С. Тимофеев. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 117 с. (Университетская библиотека)
22. Тульчинский, Григорий Львович. Менеджмент специальных событий в сфере культуры : учебное пособие для вузов/Г. Л. Тульчинский, С. В. Герасимов, Т. Е. Лохина ; Санкт-Петербургский филиал Государственного университета [и др.].-СПб. [и др.]:Лань [и др.],2010.-381 с.:табл.-(Учебники для вузов. Специальная литература) .
23. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтинг: учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - 2-е изд. перераб. и доп. – М. : ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д .: Издательский центр «МарТ», 2006. – 448 с.

### **6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Режим доступа: <http://window.edu.ru>
2. Научная Электронная Библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА». Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/about#ixzz2ywJrtP91>
3. Научная электронная сторонняя (Российского фонда) библиотека фундаментальных исследований. Режим доступа: <http://elibrary.ru>
4. Русская виртуальная библиотека. Режим доступа: [www.rvb.ru](http://www.rvb.ru)
5. Федеральный портал «Российское образование». Режим доступа: [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
6. Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов. <http://www.travelinform.ru/main/newtech>;
7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации.- [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru);
8. Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики.- [www.minstm.gov.ru](http://www.minstm.gov.ru)
9. Сайт Российского Союза туриндустрии.- [rostourunion.ru](http://rostourunion.ru)
10. Сайт ассоциации туроператоров России.- [atorus.ru](http://atorus.ru)
11. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры <http://www.russiatourism.ru> -
12. Официальный сайт компании "Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для обучающихся юридических, финансовых и экономических специальностей - <http://www.consultant.ru/>
13. Официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, ИТ-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма <http://www.rostourunion.ru/>
14. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
15. Журнал «Турбизнес».
16. Журнал «Горячая линия».

#### 6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| № п/п | Наименование раздела (темы) учебной дисциплины                                 | Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения             | Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Организационно – правовые основы деятельности туроператора. Виды туроператоров | - тестовая система ТГПУ                                                        | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 2.    | Профессиональные стандарты персонала туроператора                              | - видео фрагменты лекций и конференций<br>- тестовая система ТГПУ              | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 3.    | Информационные технологии в деятельности туроператора                          | - библиотека материалов по соответствующей тематике<br>- тестовая система ТГПУ | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 4.    | Взаимоотношения туроператора с другими участниками туриндустрии.               | - библиотека материалов по соответствующей тематике<br>- тестовая система ТГПУ | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 5.    | Безопасность путешествия                                                       | - библиотека материалов по соответствующей тематике<br>- тестовая система ТГПУ | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 6.    | Маркетинговые инструменты в регулировании туристического рынка                 | - библиотека материалов по соответствующей тематике<br>- тестовая система ТГПУ | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 7.    | Основные характеристики и структура турпродукта, его продвижение               | - библиотека материалов по соответствующей тематике<br>- тестовая система ТГПУ | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 8.    | Документооборот в туроперейтинге                                               | - библиотека материалов по соответствующей тематике<br>- тестовая система ТГПУ | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 9.    | Международный туристский рынок                                                 | - библиотека материалов по соответствующей тематике<br>- тестовая система ТГПУ | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |
| 10.   | Современное состояние и перспективы туроперейтинга                             | - видео фрагменты лекций и конференций<br>- тестовая система ТГПУ              | Компьютер с выходом в сеть Интернет, Видеопроектор                                               |

#### 7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

##### 7.1. Методические рекомендации преподавателю

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу обучающихся, проводит консультации, руководит докладами обучающихся на научно-практических конференциях, осуществляет текущий, промежуточный и итоговый формы контроля.

По вопросам, обозначенным и раскрытым в лекциях, проводятся семинарские занятия. Обучающимся необходимо проработать лекционный материал, прочитать учебную литературу, а в случае необходимости и материалы периодических изданий, а также воспользоваться Интернет-материалами. Соответственно обучающимся следует выучить основные определения и категории.

В процессе проведения семинарских занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На занятиях решаются кейс-стади, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Желательно, чтобы преподаватель в той или иной форме опросил каждого обучающегося.

Преподаватель оказывает помощь обучающимся при выборе тем докладов на научно-практические конференции, их подготовке и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам данных конференций.

В процессе обучения в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги).

Важным направлением организации изучения дисциплины «Туроперейтинг» является осуществление контроля за уровнем усвоения изучаемого материала, с целью чего используются инструменты текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

## **7.2. Методические рекомендации для обучающихся**

Для успешного усвоения дисциплины и проведения самостоятельной работы обучающ~~имся~~**имся** рекомендуется:

Изучение дисциплины «Туроперейтинг» на лекциях, семинарах и в рамках самостоятельной работы направлено на формирование у обучающихся знаний об основных понятиях в области организационно – управленческих основ туроператорской деятельности; создание у обучающихся целостного представления о принципах организации обслуживания туристов; методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта; условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя. Формирование у обучающихся знаний и умений в области туроперейтинга, необходимых для успешного применения современных концепций и технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике.

В рамках изучения дисциплины обучающиеся обязаны посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины, перед посещением лекций необходимо просмотреть конспект материала предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала надо обратиться для консультации к преподавателю и предложенным в программе источникам литературы. Обучающиеся в случае необходимости так же используют материалы периодических изданий: журналов «ТУТ Туристские технологии», «Турбизнес: проблемы и перспективы» и др., а также воспользоваться Интернет-материалами. В процессе проведения практических занятий преподавателем предлагается работа в форме дискуссий, групповых обсуждений, презентаций, выступлений с сообщениями.

Обучающимся следует посещать семинарские занятия, готовиться к ним и активно работать. Задание к семинару выдает преподаватель. Перед очередным семинарским занятием необходимо самостоятельно по конспекту (или литературе) проработать теоретический материал, соответствующий темы занятия и в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении.

Обязательно выполнение обучающимися контрольных работ.

Особенностью очной формы обучения предполагает и самостоятельное изучение данной дисциплины, которое направлено на углубление и закрепление полученных в рамках аудиторных занятий знаний.

Для успешного самостоятельного изучения дисциплины обучающимся необходимо ознакомиться источниками литературы, предложенными преподавателем. При работе с учебной литературой рекомендуется придерживаться определенной последовательности: изучая определенный вопрос курса по учебнику необходимо усвоить основные понятия и закономерности изученного ранее явления и процесса.

При возникновении сложности в понимании вопроса или пропуска занятия необходимо обратиться за дополнительным объяснением к преподавателю в рамках семинарского занятия или на консультации.

Самостоятельная работа выполняется в виде сообщения по отдельным вопросам, написания реферата.

Написание реферата позволяет закрепить, углубить и расширить знания по изучаемой дисциплине, развивает у обучающихся умение работать с периодическими изданиями и электронными ресурсами, умение обобщать статистический и аналитический материала по исследуемой проблематике, формулировать аргументированных выводы, и четко и структурировано их письменно излагать. Так же работа над рефератом и помогает обучающимся сориентироваться в выборе темы будущей выпускной квалификационной работе.

В рамках самостоятельной работы под руководством преподавателя обучающиеся занимаются научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам. Данная работа позволяет развивать у обучающихся навыки поиска и анализа необходимой информации, умения делать аргументированные выводы по изучаемому вопросу и представлять данные выводы на обсуждение.

По итогам обучающиеся сдают экзамен по курсу в соответствующей экзаменационной сессии и пишут два контрольных среза в межсессионном периоде.

### 7.3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

| Вид самостоятельной работы                                                                                                     | Вид и форма контроля                                                                                                                                                    | Критерии оценки результатов (оцениваются сформированные ЗУН и компетенции)                                                                                                                          | Сроки выполнения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Написание реферата                                                                                                             | Сдача преподавателю печатной работы в объеме 20-25 стр. ; Защита доклада, содержащего основные выводы о проделанной работе с использованием мультимедийной презентации. | 1. Уровень освоения учебного материала;<br>2. Присутствие собственной критической оценки по изучаемому вопросу;<br>3. Умение грамотно и аргументировано отвечать на вопросы преподавателя и группы. | По темам.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 14                                                   |
| Подготовка устного сообщения для выступления на семинарском занятии, А так же выполнение письменного задания по заданной теме. | Выступление с докладом в группе                                                                                                                                         | 1. Уровень освоения учебного материала;<br>2. Умение использовать теоретические знания при решении практических задач;<br>3. Краткость и полнота изложения результатов выполненного задания.        | По темам:<br>Организационно – правовые основы деятельности туроператора. Виды туроператоров<br>Профессиональные стандарты персонала туроператора<br>Информационные технологии в деятельности туроператора<br>Взаимоотношения туроператора с другими участниками туристической индустрии.<br>Безопасность путешествия<br>Маркетинговые инструменты в регулировании туристического рынка<br>Основные характеристики и структура турпродукта, его продвижение<br>Документооборот в туроперейтинге<br>Международный туристский рынок<br>Современное состояние и перспективы туроперейтинга | 12                                                   |
| Подготовка к выступлению на конференции (по желанию)                                                                           | Устное выступление с докладом                                                                                                                                           | 1. Уровень освоения учебного материала;<br>2. Умение делать доклад;<br>3. Умение делать обоснованные выводы по изучаемой проблематике,<br>4. Умение аргументировано отвечать на вопросы.            | По мере прохождения конференций для обучающихся.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8                                                    |
| Подготовка к промежуточной и итоговой аттестации                                                                               | Форма в соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом                                                                                                             | 1. Уровень освоения учебного материала;<br>2. Уровень сформированности компетенций, установленных для изучаемой дисциплины.                                                                         | В соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 17                                                   |
| <b>Трудоемкость самостоятельной работы всего (час)</b>                                                                         |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>51</b>                                            |

## **8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

**Текущий контроль знаний обучающихся предполагает:**

- опрос обучающихся на семинарских занятиях;
- тестирование по отдельным темам дисциплины;
- выполнение кейс-стади;
- написание рефератов;
- разбор конкретных ситуаций;
- выполнение письменных заданий;
- проведение контрольных срезов знаний обучающихся.

### **8.1. Темы рефератов**

3. Разработка рекламной кампании предприятия индустрии туризма (на примере любой туристской организации).

4. Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта (на примере конкретного турпродукта).

5. Разработка плана мероприятий нерекламного характера по продвижению туристского продукта (на примере конкретного турпродукта или турфирмы).

6. Разработка рекламного обращения (на примере конкретного туристского продукта или турфирмы).

7. Разработка рекламного проекта (видеопроект, компьютерная презентация, рекламный каталог и пр.).

8. Туроперейтинг как учебная дисциплина и сфера научного знания

9. Сущность туроперейтинга как вида производственной деятельности туристских предприятий

10. Основные понятия в туроператорской деятельности

11. Функции туроператоров. Отличия туроператоров и турагентов.

12. Классификация туроператоров

13. Формы сотрудничества туроператоров и турагентов (краткая характеристика 3-х форм, в чем заключается выгода от сотрудничества для туроператора и турагента)

14. Характеристика понятий «тур» и «туристский продукт» (раскрыть кратко понятия «формирование», «продвижение» и «реализация» турпродукта)

15. Туристские услуги – содержание понятия и особенности

16. Туристское обслуживание. Классы обслуживания

17. Потребительские свойства туристского продукта

18. Общие требования к туристской услуге

19. Проектирование туристских услуг согласно ГОСТ Р 50681-94 (2010)

20. Эволюция российского законодательства в сфере туризма

21. Понятие «безопасность в туризме». Обеспечение безопасности туристов

22. Финансовое обеспечение туроператорской и турагентской деятельности

23. Тур как основной продукт деятельности туроператора

24. Этапы разработки тура (краткая характеристика)

25. Формирование тура

26. Продвижение тура

27. Реализация тура

28. Услуги сопровождения и встречи-проводы

29. Контроль и оценка туроперейтинга

30. Нерекламные методы продвижения туристского продукта

31. Понятие качества и способы его регулирования

32. Общая характеристика договора

33. Требования к составлению договоров

34. Договорные отношения между туроператором и поставщиками услуг (краткая характеристика)

35. Договорные отношения между туроператором и предприятиями автотранспорта

36. Договорные отношения между туроператором и авиаперевозчиком

37. Договорные отношения между туроператором и предприятием железнодорожного транспорта

38. Договорные отношения между туроператором и предприятиями размещения и питания

39. Договорные отношения между туроператором и турагентом

40. Договорные отношения между инициативным и рецептивным туроператором

41. Договорные отношения между туроператором и потребителями услуг

42. Особенности ценообразования в туризме

43. Расчет себестоимости туристского продукта

44. Информационные технологии при осуществлении туроператорской деятельности
45. Инновации в туризме

## **8.2. Примеры заданий для самостоятельной работы**

### **1. Выполнения контрольных работ по темам.**

*Примерные темы контрольных работ*

1. Определите соотношения стоимости и ценности произведенного продукта организацией на примере туристского продукта.
2. Оцените степень удовлетворенности потребителей гостиничными услугами на основе опроса. Услуги сопровождения и встречи-проводы.
3. Изучите индексы удовлетворенности потребителей на примере швейцарского индекса удовлетворенности потребителей (клиентов).
4. Особенности планирования мероприятий по продвижению тура.
5. Тестирование отдельных инструментов стимулирования сбыта и порядок их применения на примере одного из турпредприятий.
6. Услуги размещения и питания в туризме.
7. Построение конкурентного профиля конкурирующих гостиниц по показателям их качества.
8. Общая характеристика договора и договорные отношения между туроператором и турагентом.
9. Характеристика взаимоотношений туристского оператора и экскурсионной компании на примере одного из предприятий турбизнеса.
10. Страхование в туризме.
11. Характеристика взаимоотношений туроператора и страховой компании в туристском предприятии города.
12. Характеристика паспортно-визовых формальностей выездного туризма в одной из туристских фирм города.
13. Характеристика функций туроператора.
14. Анализ различных схем рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора на примере одной из фирм.
15. Профессиональные стандарты для туризма и квалификационные требования к специалистам турбизнеса.
16. Анализ нормативных документов, отражающих классификацию организаций и услуг в туризме, требования к ним.
17. Учет как инструмент эффективного экономического управления туристской организацией.
18. Анализ учетной политики туристского предприятия.
19. Оценка конкурентоспособности туристского продукта.
20. Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы (по выбору) города.
21. Создание служб управления качеством в социально-культурном сервисе и туризме и основные этапы разработки политики управления качеством в турбизнесе.
22. Определить факторы, повлиявшие на выбор организационно-правовой формы туристского предприятия (по выбору).
23. Охарактеризуйте меры по стимулированию сбыта туристского продукта, приносящие наибольший эффект любой туристской организации.
24. Выявите последовательность и содержательную сторону действий туристского предприятия по выбору своего целевого рынка.

### **2. Подготовиться и принять участие в дискуссии по проблемам:**

1. Изменения в Российском законодательстве и их влияние на структуру работы туроператоров
2. Причины банкротства туроператоров
3. Особенности и необходимость построения стратегии развития и определения каналов сбыта для туроператоров

### **3. Формирование и решение кейс-стади.**

**4. В процессе обучения широко используются тестовые задания.** Они могут применяться и на семинарских занятиях и при организации самостоятельной работы обучающихся в качестве инструмента самоконтроля.

## **8.3. Примерные тесты**

1. После заключения договора о реализации турпродукта туристу выдается:

- а) Копия договора о реализации турпродукта                      б) Памятка туристу
2. Кто несет ответственность за качество и безопасность турпродукта в соответствии с законодательством и агентским договором, заключенным между турагентом и туроператором?
- а) Турагент                                              б) Туроператор
3. Стратегия предполагает тщательный выбор туроператором потенциальных турагентов, которые проходят своеобразный конкурс. Таковую стратегию применяют туроператоры, занимающиеся реализацией индивидуальных или заказных туров. Какая это стратегия?
- а) Интенсивная                      б) Эксклюзивная                      в) Селективная
4. Основная задача деятельности всех туристских предприятий, туроператорских фирм и сети турагентств – это ...
- 

5. Сколько на территории г. Томска туроператоров?
- а) 6                                              б) 8                                              в) 12
6. У какого из томских ТО финансовое обеспечение 30 млн. руб.??
- а) ООО «Парк-Тур»                      б) ООО «Центр туризма «СПЕЙС»                      в) ООО «Хобби-Тур»

#### **8.4. Перечень примерных вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)**

1. Понятие и сущность туроперейтинга
2. Экономические функции туризма и их связь с туроперейтингом
3. Туроперейтинг как учебная дисциплина, связь туроперейтинга с другими учебными дисциплинами
4. Комплексный характер туроперейтинга
5. Типы туров. Система и принципы классификации туров
6. Классификация туров в зависимости от целей туристов
7. Потребительские свойства турпродукта
8. Туристский маршрут: понятие, виды
9. Построение туристских маршрутов в зависимости от типов туров
10. Турпакет; основные характеристики, компоненты
11. Разработка компонентов турпакета
12. Основные функции туроперейтинга
13. Виды и типы туроперейтинга, их функции
14. Схемы работы туроператоров, их плюсы и минусы
15. Идентификация поставщиков туристических услуг
16. Международная среда туроперейтинга
17. Внешние факторы туроперейтинга
18. Турист как один из факторов микросреды туроперейтинга
19. Права и обязанности туристов
20. Туристские ресурсы
21. Классификация туристических ресурсов
22. Рекреационные и антропогенно-рекреационные туристические ресурсы
23. Антропогенные туристические ресурсы
24. Объекты туристического интереса
25. Характерные черты объектов туристского интереса
26. Классификация объектов туристского интереса
27. Внутренние факторы туроперейтинга
28. Сегментирование рынка
29. Определение фокус-группы
30. Требования к организации туров, национальные и международные
31. рекомендации и стандарты
32. Обеспечение полноты качества обслуживания
33. Виды туроперейтинга и туроператоров
34. Инкаминг, специфика работы
35. Аутгоуинг, специфика работы
36. Инсайдинг, специфика работы
37. Основные стадии процесса туроперейтинга, их характеристики
38. I этап планирования как этап исследования и анализа
39. Основные направления и методы изучения рынка спроса и предложения

40. Подходы к формированию замысла будущего тура
41. Формы организации туров: прямая и опосредованная
42. II этап планирования туров — формирование основного комплекса услуг
43. Особенности проведения переговоров с партнерами и поставщиками услуг
44. Правила психологического подхода к ведению переговоров
45. Программа обслуживания
46. Специфика заключения договоров между принимающим и отправляющим
47. туроператорами
48. Организация сотрудничества со страховыми компаниями
49. Способы обеспечения безопасности туриста
50. III этап планирования туров — подготовка турпродукта к массовой реализации
51. Принципы составления календарного графика на сезон
52. Рекламные мероприятия туристского предприятия
53. Мероприятия по стимулированию сбыта нового туристского продукта
54. Определение схемы работы туроператора по продвижению нового туристского продукта
55. Традиционные и нетрадиционные формы продажи туристических услуг
56. Стадия проектирования
57. Документация по туру, ее характеристика
58. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров.
59. Подготовка персонала к массовым продажам
60. Требования к торговому персоналу, проводящему переговоры с клиентами
61. Правила и стадии проведения телефонных переговоров
62. Техника презентации тура по телефону, параметры оценки проведенных переговоров
63. Этапы процесса прямых продаж
64. Договор с клиентом на приобретение тура
65. Паспортно-визовые формальности
66. Роль сопровождающего, руководителя групп, их функции
67. Методика предоставления дополнительных услуг, анимация обслуживания
68. Зарубежные представители туроператора
69. Заключительная стадия процесса туроперейтинга
70. Подходы к оценке результатов деятельности туристского предприятия
71. Анализ работы предприятия за сезон
72. Выявление специфики туроперейтинга в зависимости от различных типов туров

### 8.5.Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

**Таблица 1** Балльные оценки для элементов контроля за семестр

| Элементы учебной деятельности                                               | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Посещение лекционных занятий                                                | 4                                              | 4                                           | 4                                                         | <b>12</b>        |
| Выполнение практических заданий                                             | 8                                              | 8                                           | 8                                                         | <b>24</b>        |
| Эссе                                                                        | 9                                              | 9                                           | 10                                                        | <b>28</b>        |
| Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях | 8                                              | 8                                           | 8                                                         | <b>24</b>        |
| Компонент своевременности                                                   | 4                                              | 4                                           | 4                                                         | <b>12</b>        |
| <b>Итого максимум за период:</b>                                            | <b>33</b>                                      | <b>33</b>                                   | <b>34</b>                                                 | <b>100</b>       |
| <b>Нарастающим итогом</b>                                                   | <b>33</b>                                      | <b>66</b>                                   | <b>100</b>                                                | <b>100</b>       |

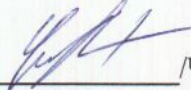
**Таблица 2** Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки                       | Оценка |
|-------------------------------------------------------|--------|
| ≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ        | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3      |
| < 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ        | 2      |

**Таблица 3** Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС)                          | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS)           |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено)                 | <b>90 - 100</b>                                          | A (отлично)             |
| 4 (хорошо) (зачтено)                  | <b>85 – 89</b>                                           | B (очень хорошо)        |
|                                       | <b>75 – 84</b>                                           | C (хорошо)              |
|                                       | <b>70 - 74</b>                                           | D (удовлетворительно)   |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)       | <b>65 – 69</b>                                           | E (посредственно)       |
|                                       | <b>60 - 64</b>                                           |                         |
| 2 (неудовлетворительно), (не зачтено) | <b>Ниже 60 баллов</b>                                    | F (неудовлетворительно) |

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом,  
федеральным государственным образовательным стандартом высшего  
профессионального образования по направлению подготовки 100400.62 «Туризм»,  
профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Рабочая программа учебной дисциплины составлена:  
старшим преподавателем кафедры экономической теории  /Чернякиной А.А.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры  
протокол № 9 от 29.08.2014 года.

Зав. кафедрой Экономической теории  /Сизов В.В.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией факультета  
протокол № 2 от «02» 09 2014 года.

Председатель методической комиссии  /Аникина В.Г./