

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра географии

«Утверждаю»

Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«16» июня 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.06.01 Технология организации тура**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг
Курс – 3
Семестр – 5
Форма обучения – заочная
Всего зачётных единиц – 4, часов – 144

Форма отчетности: зачёт – 5 семестр

Программу разработали:
кандидат географических наук, доцент Щербакова С.А.,
ассистент Осадчая С.В.

Одобрена на заседании кафедры географии
«10» июня 2022 года, протокол № 10

Заведующий кафедрой _____ Г.Ф. Ермошкина

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 «Технология организации тура» относится к Блоку 1, части ОП, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины (модули) по выбору по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Это научная дисциплина, которая изучает современные технологии организации тура, основные этапы, общие принципы проектирования тура и предполагает всесторонний анализ аспектов развития современной туристской сферы.

В процессе изучения «Технология организации тура» формируется комплекс знаний и практических навыков по основам разработки туров для разных категорий потребителей. При изучении курса важнейшая роль отводится составлению туристских программ обслуживания. Изучаются особенности оформления документации тура. Освоение дисциплины обеспечивает студентов знаниями, необходимыми для закрепления знаний предыдущих общих курсов Б1.О.22 «Организация туристской деятельности», Б1.О.23 «Техника и технология туризма», Б1.О.24 «Основы туроператорских и турагентских услуг».

Данный курс является важным компонентом профессиональной подготовки будущих работников сферы туризма. Изучение дисциплины «Технология организации тура» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как Б1.О.11 «Финансово-экономическая деятельность предприятий туризма», Б1.В.05 «Туристско-рекреационное проектирование», Б1.В.11 «Технологии продаж».

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
ПК-1 -способен применять технологии и общие географические закономерности при разработке, продвижении и реализации туристского продукта в современных условиях	Знать: основы разработки, продвижения и реализации туристского продукта и тура. Уметь: применять современные методы, инструменты и технологии при разработке, реализации и продвижении туристского продукта и тура. Владеть: навыками разработки, реализации и продвижения туристского продукта и тура в современных условиях.

3. Содержание дисциплины

Основы проектирования, формирования и организации туров

Особенности формирования тура. Понятие туристского продукта, тура, турпакета. Основные потребительские свойства туристского продукта и их характеристика. Виды туров и их характеристика. Факторы, влияющие на организацию тура. Проектирование тура. Основная законодательная база для проектирования тура. Основные этапы проектирования тура. Качество тура, основные методы контроля качества обслуживания туристов. Особенности формирования цены тура. Экономические расчеты по организации тура.

Понятие поставщиков услуг, их виды и характеристика. Классификация поставщиков услуг. Поиск и выбор поставщиков услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг. Основные положения договоров с поставщиками услуг. Виды договоров с поставщиками и их особенности.

Разработка программ туров и основные технологии их продвижения

Составление и подготовка программ туров. Понятие и основные подходы к составлению программы обслуживания туристов. Порядок составления программы обслуживания туристов. Понятие оптимальной программы обслуживания туристов. Виды тематических программ обслуживания, основные особенности их организации. Технологическая документация тура. Состав и содержание технологической документации туров. Особенности оформления технологической документации туров.

Основные формы и технологии продвижения тура. Реклама тура. Цели и принципы рекламы. Основные особенности по созданию рекламных объявлений, рекламно-справочных

материалов, рекламно-информационных листовок, рекламных альбомов по турам. Нерекламные методы продвижения: стимулирование продажи и пропаганда тура. Особенности продажи туров.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	Основы проектирования, формирования и организации туров	70	2	2	66
1.1	Особенности формирования тура	36	2		34
1.2	Понятие поставщиков услуг, их виды и характеристика	34		2	32
2.	Разработка программ туров и основные технологии их продвижения	70	4	4	62
2.1	Составление и подготовка программ туров	36	2	2	32
2.2	Основные формы и технологии продвижения тура	34	2	2	30
3.	Зачёт	4	-	-	4
	Итого	144	6	6	132

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Раздел 1. Основы проектирования, формирования и организации туров

Лекция 1. Особенности формирования тура. Понятие туристского продукта, тура, турпакета. Основные потребительские свойства туристского продукта и их характеристика. Виды туров и их характеристика. Факторы, влияющие на организацию тура. Проектирование тура. Основная законодательная база для проектирования тура. Основные этапы проектирования тура. Качество тура, основные методы контроля качества обслуживания туристов. Особенности формирования цены тура. Экономические расчеты по организации тура.

Раздел 2. Разработка программ туров и основные технологии их продвижения

Лекция 2. Составление и подготовка программ туров. Понятие и основные подходы к составлению программы обслуживания туристов. Порядок составления программы обслуживания туристов. Понятие оптимальной программы обслуживания туристов. Виды тематических программ обслуживания, основные особенности их организации. Технологическая документация тура. Состав и содержание технологической документации туров. Особенности оформления технологической документации туров.

Лекция 3. Основные формы и технологии продвижения тура. Реклама тура. Цели и принципы рекламы. Основные особенности по созданию рекламных объявлений, рекламно-справочных материалов, рекламно-информационных листовок, рекламных альбомов по

турам. Нерекламные методы продвижения: стимулирование продажи и пропаганда тура. Особенности продажи туров.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Практическое занятие № 1

Понятие поставщиков услуг, их виды и характеристика

Цель: изучить особенности работы с поставщиками услуг.

Задание.

В таблице рассматриваются сведения, предложенные тунисской стороной, о стоимости проживания в отеле **** (в долл.)

Варианты размещения в отеле плюс доплаты	Июль – 15 сентября	Апрель-июнь, 16 сентября – октябрь	Ноябрь - март
2-х местное размещение + полупансион	31	20	15
1-местное размещение (доплата/стоимость)	10/41	6/26	5/20
3-й взрослый в номере (скидка 30%)	22	14	10,5
Ребенок 2-12 лет (2 взр. + 1) – (скидка 50%)	15,5	10	7,5
Доплата за обед	9	7	6
Доплата за телевизор	3	3	3
Доплата за мини-бар	5	5	5

Статьи затрат

Наименование статей затрат	Стоимость, у.е
Авиабилет (Москва – Тунис – Москва)	300
Трансфер (аэропорт – отель – аэропорт)	10
Страховка	1 у.е. в сутки
Экскурсия в Карфаген	45
Джип-тур	50

На основе данных, приведённых в таблице, рассчитайте:

1) стоимость проживания в отеле 1 человека в 1 сутки с учетом того, что в номере будут находиться телевизор, мини-бар; питание – полный пансион, т.е. полупансион +обед (за дополнительную плату) на 11 дней (10 ночей) по трем сезонам:

- при одноместном размещении
- при двухместном размещении
- размещение 3-его взрослого в номере
- размещение ребенка в номере (2 взр.+1)

2) себестоимость тура в Тунис на 11 дней (10 ночей):

- при одноместном размещении
- при двухместном размещении
- размещение 3-его взрослого в номере
- размещение ребенка в номере (2 взр.+1)

3) стоимость тура в Тунис на 11 дней (10 ночей) с учетом 15 % прибыли фирмы:

- при одноместном размещении
- при двухместном размещении
- размещение 3-его взрослого в номере
- размещение ребенка в номере (2 взр.+1)

Практическое занятие № 2

Подготовка программ туров и составление документации к турам

Цель: формирование навыков по заполнению документации к турам.

Задание 1.

1. Составьте проект договора с автотранспортным предприятием, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов на турах по России.

2. Составьте проект договора с гостиницей для размещения туристов по различным турам, на примере одной из гостиниц г. Смоленска «Россия», «Губерния», «Смоленск-отель», «Усадьба».

3. Подготовьте проект договора с рестораном, кафе, столовой, которые предоставляют вашим туристам питание (полупансион). Укажите виды (заказное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и варианты обслуживания.

4. Подготовьте проект договора с музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.

ПРОГРАММА ТУРА:

1-й день. Прибытие в Санкт-Петербург. Встреча на вокзале. Трансфер в гостиницу, размещение, завтрак. Обзорная экскурсия «Блистательный Санкт-Петербург», посещение Эрмитажа. Свободное время.

2-й день. Завтрак. Экскурсия «Легенды старого дворца» с посещением Юсуповского дворца. Свободное время.

3 день. Завтрак. Экскурсия в Царское Село с посещением Екатерининского дворца. Вечерняя экскурсионная прогулка «Прощание с Санкт-Петербургом». Трансфер на вокзал.

Стоимость тура: 8 800 рублей

В стоимость тура входит:

- проживание в 2-х местных номерах с удобствами в гостинице «Советская»
- питание – завтрак (шведский стол)
- экскурсионная программа
- услуги гида-экскурсовода
- транспортное обслуживание

В стоимость тура не входит: ж/д билет Смоленск-Санкт-Петербург-Смоленск.

2. *Автобусный тур «Золотое Кольцо России» (3 дня/2 ночи)*

ПРОГРАММА ТУРА:

1-й день. Отправление из Смоленска. Прибытие группы в Кострому. Размещение в гостинице «Волга». Ужин.

2-й день. Завтрак. Экскурсия по городу с посещением Ипатьевского монастыря. Обед. Свободное время. Ужин.

3-й день. Завтрак. Отъезд в Ярославль. Экскурсия по городу с посещением Спасо-Преображенского монастыря. Обед в ресторане «Юбилейный». Отъезд в Ростов Великий. Экскурсия по кремлю с посещением музея финифти. Отъезд группы.

Стоимость тура: 6 500 рублей

В стоимость тура входит:

- Проживание в 2-х местных номерах
- Питание – полный пансион
- Экскурсионное обслуживание по программе
- Услуги гида-экскурсовода
- Транспортное обслуживание (автобус «Setra»)

3. Автобусный тур «Пленительная Испания» (Смоленск - Минск - Братислава - Вена - Венеция - Льорет де Мар - Париж - Берлин - Минск – Смоленск)

ПРОГРАММА ТУРА:

- 1 - й день. Выезд из Смоленска. Прибытие в Минск. Выезд из Минска.
- 2 - й день. Прибытие в Братиславу. Размещение в отеле. Прогулка по городу.
- 3 - й день. Прибытие в Вену. Свободное время для ознакомления с городом. Выезд в Италию. Прибытие и размещение в отеле.
- 4 - й день. Прибытие в Венецию. Обзорная экскурсия . Свободное время. Выезд в Испанию.
- 5 - й день. Прибытие в Льорет де Мар. Размещение в отеле.
- 6 - й день - 13 - й день. Отдых на море.
- 14 - й день. Выселение из отеля. Свободное время. Вечером выезд во Францию.
- 15 - й день. Прибытие в Париж. Размещение в отеле. Посещение музеев.
- 16 - й день. Обзорная экскурсия. Свободное время. Выезд в Берлин.
- 17 - й день. Прибытие в Берлин. Свободное время для ознакомления с городом. Отправление в Минск.
- 18 - й день. Прибытие в Минск. Отправление в Смоленск.

Стоимость тура: 590 у.е.

В стоимость включено:

- проезд на автобусе «Neoplan»;
- проживание в отелях (в Париже - 1 ночь, в Братиславе - 1 ночь, Льорет де Мар - 9 ночей, Порденоне - 1);
- питание: завтрак в Париже, полупансион в Льорет де Мар, завтрак в Братиславе, Удине;
- обзорные экскурсии: в Париже, Венеции;
- медицинская страховка;
- виза.

В стоимость не включены: входные билеты в музеи города Парижа.

4. Тур «Мифы Древней Греции»

ПРОГРАММА ТУРА:

- 1 день. Авиаперелет Москва – Афины. Трансфер аэропорт – гостиница. Размещение в гостинице **. Первое знакомство с Глифидой, приморским районом Афин, где расположен отель. Ужин.
- 2 день. Завтрак. Автобусная экскурсия по Афинам с посещением Акрополя и музея в нем. Свободное время. Ужин.
- 3 день. Завтрак. Автобусная экскурсия на целый день с обедом в греческой таверне в Арголиду: осмотр Коринфа, Миен, Эпидавра и Наплиона. Ужин.
- 4 день. Завтрак. Свободное время. Ужин.
- 5 день. Завтрак. Пешеходная прогулка по историческому центру Афин району Плака. Ужин.
- 6 день. Завтрак. Автобусная экскурсия в окрестности Афин с осмотром сталактитовых пещер. Свободное время. Ужин.
- 7 день. Завтрак. Автобусная экскурсия в Сунион. С осмотром храма Посейдона. Свободное время. Ужин.
- 8 день. Завтрак. Трансфер гостиница – аэропорт. Авиаперелет Афины – Москва.

Стоимость тура: 570 у.е.

В стоимость тура входит:

- Авиаперелет Москва-Афины-Москва
- Трансфер
- Размещение в гостинице ** в 2-3 – х местных номерах

- Питание – полупансион
- Экскурсионное обслуживание по программе
- Услуги русскоговорящего гида
- Медицинская страховка

В стоимость тура не входит:

- Входные билеты в музеи
- Виза

5. Автобусный тур «Скажи Парижу «Да»!» (Прага-Париж-Берлин)

ПРОГРАММА ТУРА:

1 день. Отправление автобуса из Беларуси (через Витебск – Оршу – Минск - Брест). Ночь в автобусе.

2 день. Прибытие в Прагу. Размещение в отеле. Обзорная экскурсия по Праге – Пражский град. Ночь в отеле.

3 день. Завтрак в отеле. Поездка в европейский курортный город Карловы Вары с пешеходной экскурсией по городу. Отправление в Париж. Ночь в автобусе.

4 день. Прибытие в Париж. Размещение в отеле * * в центре Парижа. Пешеходная экскурсия по Парижу. По желанию группы вечером прогулка на теплоходе по Сене (за доп. плату – 5 дол.). Ночь в отеле.

5 день. Завтрак в отеле. Обзорная автобусно-пешеходная экскурсия по Парижу (на целый день) с посещением основных достопримечательностей. Ночь в отеле.

6 день. Завтрак в отеле. Посещение Евродиснейленда (за доплату: взрослые- 36 дол, дети до 18 лет – 26дол). Отправление в Берлин. Ночь в автобусе.

7 день. Прибытие в Берлин. Обзорная экскурсия по городу. Свободное время. Отправление в Беларусь. Ночь в автобусе.

8 день. Прибытие в Беларусь.

Стоимость тура: 355 у.е.

В стоимость тура входит:

- проезд комфортабельным автобусом «Setra»;
- размещение в отелях ** (в Праге – отель «Бизнес» , 2-3-х местные номера с удобствами на 2 комнаты, в Париже –отель «Алексия», 2-3-х местные номера со всеми удобствами, телевизором, телефоном);

- питание – завтраки в отеле;
- экскурсионное обслуживание по программе с гидом;
- медицинская страховка

В стоимость не входит:

- Виза
- Проезд до г. Витебска и обратно

Практическое занятие № 3

Продвижение и продажа туров

Цель: изучить цели, виды рекламы и тактические решения по рекламе тура.

Задание 1. В средствах массовой информации проанализируйте рекламные объявления основных туров, предлагаемых туроператором «Тез-тур».

Задание 2. По представленным программам в практическом задании № 2 составьте:

- рекламное объявление в разных видах СМИ
- макет рекламного объявления
- рекламно-информационные листовки

Самостоятельная работа

Раздел 1. Основы проектирования, формирования и организации туров

Тема 1. Особенности формирования тура

Задание 1. Дайте письменную характеристику особенностей турпродукта как товара.

Задание 2. Дайте письменную характеристику процесса разработки привлекательного турпродукта.

Тема 2. Понятие поставщиков услуг, их виды и характеристика

Задание 1. Дайте письменную характеристику процесса взаимодействия с иностранными туристскими фирмами.

Задание 2. Дайте письменную характеристику процесса взаимодействия с иностранными поставщиками туристских услуг.

Раздел 2. Разработка программ туров и основные технологии их продвижения

Тема 3. Составление и подготовка программ туров

Задание 1. Дайте письменную характеристику процесса организации международных выездных туров.

Задание 2. Дайте письменную характеристику основных технологий организация выездного туризма по России.

Тема 4. Основные формы и технологии продвижения тура

Задание 1. Дайте письменную характеристику основных маркетинговых мероприятий туроператора по продвижению тура.

Задание 2. Составьте план и бюджет маркетинговой деятельности туроператора по продвижению тура.

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

1. Выполнение практического задания и самостоятельной работы студентов.

Задание 2. Подготовьте туристскую документацию (лист бронирования, туристскую путевку, информационный листок к путевке туристского путешествия, описание маршрута, график движения по маршруту, карту-схему маршрута, описание технологических особенностей тура) к следующим турам:

Тур «Блистательный Санкт- Петербург» (3 дня/2 ночи)

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» (5 баллов) выставляется, если студент активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы и законодательства в сфере туризма, способен выразить собственное отношение к данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет практическое задание.

Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется при условии соблюдения следующих требований: студент активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логическое, обоснованное фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется в том случае, когда студент в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы. Но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» (2 и менее баллов) выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практическое задание.

2. Выполнение письменной проверочной работы

Пример письменной проверочной работы

Лекция 1. Особенности формирования тура

Вариант 1. Дайте определение туристского продукта и его элементов.

Вариант 2. Как осуществляется ответственность турфирмы за аннулирование тура?

Вариант 3. Каковы обязанности туроператора и турагента по договору франчайзинга?

Требования к оформлению аудиторной письменной проверочной работы

Аудиторная проверочная письменная работа выполняется, как правило, на отдельных листах бумаги, является небольшой по объему и не требует каких-либо особых подходов к ее оформлению, кроме аккуратности и четкости изложения.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично»: проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. Отсутствуют фактические ошибки, или они не носят принципиального характера. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, сформулировал основные выводы. Работа оформлена аккуратно, с учетом требований.

Оценка «хорошо»: проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте могут присутствовать две-три не грубые фактические ошибки. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал в целом необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания. Работа в целом оформлена аккуратно, с учетом требований.

Оценка «удовлетворительно»: проверочная работа выполнена не в полном объеме с нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте присутствует три-пять грубых фактических ошибок. Работа только на 50-60% написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, показал преимущественно недостаточные теоретические знания. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований.

Оценка «неудовлетворительно»: выставляется в том случае, когда студент оказался не подготовленным к выполнению проверочной работы. Проверочная работа имеет небольшой объем с очевидным нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте много (более пяти) грубых фактических ошибок. Работа менее чем на 50% написана литературным профессиональным языком, почти без использования тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, твердых теоретических знаний, умение формулировать выводы. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований, но небрежно.

3. Подготовка реферата

Пример тем реферата:

Лекция 1. Особенности формирования тура

1. Компании-лидеры российского турбизнеса.

2. Компании-лидеры мирового турбизнеса.
3. Крупнейшие авиакомпании мира и России.
4. Круизы (морские и речные).
5. Виды экскурсий.
6. Потребительские свойства турпродукта.
7. Факторы производства турпродукта.
8. Туристский пакет как совокупность основных элементов тура.
9. Схема тура. Калькуляция стоимости тура
10. Потребительские свойства и качества туристского продукта.

Требования к содержанию и написанию реферата

Реферат (от латинского «*referre*» – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

- 1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

- 2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

- 3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

- 4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

- 5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

- 6) список использованных источников;

- 7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

- 1) материалы, дополняющие реферат;
- 2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
- 3) иллюстрации вспомогательного характера;
- 4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом.

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц. Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 5 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

Критерии оценивания:

Реферат оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;
менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

4. Тестирование

Пример тестового задания:

1. Из каких источников финансируется инсентив-тур?
 - а) из бюджета семьи;
 - б) из бюджета государства;
 - в) из бюджета коммерческих структур.
2. Что считается началом туристского маршрута?
 - а) выезд за пределы места постоянного пребывания;
 - б) первая услуга, оказываемая на маршруте в соответствии с приобретенным у турфирмы пакетом услуг;
 - в) дата полностью оплаченной покупки турпродукта.
3. Что считается окончанием туристского маршрута?
 - а) возвращение на постоянное место пребывания;
 - б) время пересечения государственной границы;
 - в) последняя услуга, оказываемая на туристском маршруте турфирмой.
4. Из каких источников может финансироваться эксклюзив-тур?
 - а) из бюджета семьи;
 - б) из бюджета коммерческих фирм;
 - в) из бюджета государства.
5. Что относится к туроператорской деятельности в России?
 - а) продвижение турпродукта;
 - б) формирование турпродукта;
 - в) реализация турпродукта;
 - г) иная деятельность.
6. Что относится к турагентской деятельности?
 - а) разработка нового турпродукта;
 - б) деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от оператора.
7. Туристская путевка является документом:
 - а) установленного образца;
 - б) подтверждающим факт передачи туристского продукта;
 - в) подтверждающим факт оказания туристских услуг.
8. Что входит в актив платежного баланса по статье «Туристские услуги/поездки»?
 - а) поступления от продажи товаров и туристских услуг въездным туристам;
 - б) суммы от приобретения туристских услуг и товаров выездными туристами в стране пребывания.
9. В какой валюте указывается стоимость гостиничных услуг в ценовых приложениях к каталогам туроператоров:
 - а) у.е.;
 - б) рублях;
 - в) валюте страны пребывания.
10. Учитывается ли при определении стоимости гостиничного номера его определенное расположение, при котором из его окна или с балкона открывается определенный вид (на горы, на море и т.д.):
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
11. Цена (тариф) розничной продажи услуг размещения - это:
 - а) опубликованный гостиничный тариф;

- б) агентский тариф;
- в) корпоративный тариф.

12. Предоставление туристу гостиничного номера с повышением категории без взимания дополнительной платы - это:
- а) rack-rate;
 - б) апгрейд;
 - в) другое.

Критерии выставления оценки за тест

Процент правильно выполненных тестовых заданий	Оценка
86% – 100%	отлично
69% - 84%	хорошо
50% - 68%	удовлетворительно
Менее 50%	неудовлетворительно

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации Зачёт (5 семестр)

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Понятие туристского продукта. Основные потребительские свойства туристского продукта и их характеристика.
2. Понятие туристский пакет, его состав и виды. Факторы, влияющие на комплектацию туристского пакета.
3. Понятие тур, виды туров и их характеристика. Состав и особенности формирования тура.
4. Понятие проектирования тура. Основные этапы проектирования тура. Методы контроля качества обслуживания туристов и их характеристика.
5. Формирование цены тура.
6. Понятие и основные подходы к составлению программы обслуживания.
7. Виды тематических программ обслуживания и особенности их организации.
8. Поставщики туристских услуг, их виды и характеристика.
9. Основные положения договора с гостиничным предприятием.
10. Основные положения договора с предприятием питания.
11. Основные положения договора с автотранспортным предприятием.
12. Виды договоров с авиакомпанией их особенности.
13. Основные положения договора с железной дорогой.
14. Состав и содержание технологической документации туров.
15. Основные положения договора с клиентом.
16. Туристская путевка, ее содержание и форма. Туристский ваучер.
17. Характеристика основных форм продаж туристского продукта.
18. Основные особенности рекламы туристского продукта.
19. Нерекламные методы продвижения туристского продукта.
20. Основные особенности участия на специализированных выставках.
21. Рекламные мероприятия туристского предприятия.
22. Мероприятия по стимулированию сбыта нового туристского продукта.
23. Определение схемы работы туроператора по продвижению нового туристского продукта.
24. Традиционные и нетрадиционные формы продажи туристических услуг.
25. Стадия проектирования.
26. Документация по туру, ее характеристика.
27. Подготовка туристского предприятия к осуществлению мероприятий по организации туров.
28. Подготовка персонала к массовым продажам.

29. Требования к торговому персоналу, проводящему переговоры с клиентами.
30. Правила и стадии проведения телефонных переговоров.
31. Техника презентации тура по телефону, параметры оценки проведенных переговоров.
32. Этапы процесса прямых продаж.
33. Договор с клиентом на приобретение тура.
34. Паспортно-визовые формальности.
35. Роль сопровождающего, руководителя групп, их функции.
36. Методика предоставления дополнительных услуг, анимация обслуживания.
37. Особенности проведения переговоров с партнерами и поставщиками услуг.
38. Правила психологического подхода к ведению переговоров.
39. Программа обслуживания.
40. Специфика заключения договоров между принимающим и отправляющим туроператорами.

Критерии оценивания ответа на вопрос

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных ошибок. В ответе могут быть допущены незначительные неточности, исправленные студентом в ходе ответа на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Критерии выставления зачета

Оценка «зачтено» ставится студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой, успешно выполнившего практические работы, усвоившему основную литературу, рекомендованную по программе, понимающему особенности профессиональной деятельности в туризме.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, в значительной степени не усвоившему материал, предусмотренный программой, не понимающему особенности профессиональной деятельности в туризме.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Морозов М. А. Экономика организации туризма: учебник /М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 291 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/441186>.

Дополнительная литература

1. Ветитнев А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник /А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 340 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/424430>.
2. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум /А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 172 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/434105>.
3. Туристское страноведение. Центральная Европа: учебник /под науч. ред. Ю. Л. Кужеля. - Москва Издательство Юрайт, 2019. - 513 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/442156>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация (<http://www.unwto.org>).

2. Официальный сайт Российского Союза туриндустрии (<http://www.rostourunion.ru>).
3. Официальный сайт ассоциации туроператоров России (<http://www.atorus.ru>).
4. Общероссийский генеральный реестр туристических агентств (<http://www.reestr-NF.ru>).
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации (<http://www.nissiatourism.ru>).
6. Поисковая система (www.туры.ru).

8. Материально-техническое обеспечение и программное обеспечение

Учебная аудитория для проведения учебных занятий - уч. корпус № 1, ауд. 43: беспроводной интерактивный планшет, ноутбук HP, мультимедийный проектор BenQ.

Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус № 1, ауд. 26: учебная мебель (30 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (17 компьютеров), принтер HP Deskjet 1280, сканер EPSONGT1500 A3.

9. Программное обеспечение

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023