

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 27.08.2023 15:41:36  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

«Туризм»

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.02 «Туроператорская и турагентская деятельность»**

43.03.02 Туризм

*(код, наименование направления подготовки)*

Очная/Заочная  
*(формы обучения)*

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2022 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата  
«Туризм»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**РПД Б1.В.02** «Туроператорская и турагентская деятельность» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся .....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	11
6. Методические материалы по освоению дисциплины..	Ошибка! Закладка не определена.
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	20
7.1. Основная литература.....	20
7.2. Дополнительная литература .....	Ошибка! Закладка не определена.
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	Ошибка! Закладка не определена.
7.4. Интернет-ресурсы.....	Ошибка! Закладка не определена.
7.5. Иные источники.....	Ошибка! Закладка не определена.
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	Ошибка! Закладка не определена.

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.02 «Туроператорская и турагентская деятельность» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКР-1	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКР-1.2	Способен вырабатывать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
<p>ОТФ. С/01.6 Разработка экскурсий -</p> <p>Разрабатывать различные экскурсионные маршруты</p> <p>Разрабатывать экскурсионные программы</p> <p>Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов</p> <p>Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности</p> <p>Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг</p> <p>Оформлять экскурсионную документацию</p> <p>Определять методические приемы проведения экскурсии</p> <p>Определять технику ведения экскурсии</p> <p>Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами</p> <p>Применять знания психологии в работе с группой</p> <p>Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя</p>	ПКР-1.2	<p><b>на уровне знаний:</b> виды и функции современных туроператорских фирм; проблемы и задачи, связанные с проблематикой курса, место данной дисциплины среди других, основные области практического применения полученных знаний; сущность туроператорской деятельности и причины появления туроператоров, место и роль туроператорских и турагентских фирм в современном туристском бизнесе; структуру современного туристского рынка, основные тенденции развития мирового туризма, особенности деятельности отечественных и зарубежных туроператоров.</p> <p><b>на уровне умений:</b> организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; грамотно использовать в своей деятельности профессиональную лексику; выявить основные этапы разработки и утверждения туристского маршрута.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> навыками расчета стоимости тура по ценовому каталогу туроператора; навыками пользования системами поиска и бронирования туров в сети Интернет; навыками формирования туров; навыками оформления технологических документов при бронировании и продажи тура.</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

#### *Очная форма обучения*

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>64/48</b> <b>2/1,5 – ч. консультация</b>
Лекции	32/24
Практические занятия	32/24
<i>Практическая подготовка</i>	8/6
Консультация	2/1,5
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>42/31,5</b>
<b>Контроль</b>	<b>36/27</b>
Формы текущего контроля	Реферат, устный опрос
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Экзамен

#### *Заочная форма обучения*

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на заочной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>16/12</b> <b>2/1,5 – ч. консультация</b>
Лекции	8/6
Практические занятия	8/6
Консультация	2/1,5
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>117/87,75</b>
<b>Контроль</b>	<b>9/6,75</b>
Формы текущего контроля	Реферат, устный опрос
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Экзамен

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.02 «Туроператорская и турагентская деятельность» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Основная цель дисциплины Б1.В.02 «Туроператорская и турагентская деятельность»: формирование комплекса знаний об организации туроператорской и турагентской деятельности и государственного регулирования туристской деятельности в России, изучение особенностей деятельности туроператоров и турагентов, в том числе технологий формирования турпродукта.

**Требования к уровню подготовки студента, предшествующие дисциплины:** к исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины относятся знания, умения и виды деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин: Б1.В.08 «Организация туристской деятельности», Б1.О.24 «Экономика туристского предприятия»,

Б1.О.19 «Экономика индустрии туризма», Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия».

**Взаимосвязь с последующими дисциплинами:** Б1.В.02 «Туроператорская и турагентская деятельность» является основой для изучения дисциплин: Б1.В.01.07 «Организация санаторно-курортной деятельности в индустрии туризма», а также формирует необходимые теоретические знания и практические навыки для прохождения производственной и преддипломной практики.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 3 курсе бсеместре по очной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### *Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Тема 1	Введение в туроперейтинг	17	5		5	7	Р, УО
Тема 2	Туроператор как субъект современного туристского рынка	17	5		5	7	Р, УО
Тема 3	Формирование туристского продукта	17	5		5	7	Р, УО
Тема 4	Продвижение и реализация туристского продукта	17	5		5	7	УО
Тема 5	Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором	20	6		6	8	УО
Тема 6	Работа с клиентом	18	6		6	6	УО
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>36/27</b>	<b>Консультация – 2 / 1,5</b>				<b>экзамен</b>
<b>Всего (академ. /астроном.часов):</b>		<b>144/108</b>	<b>32/24</b>		<b>32/24</b>	<b>42/31,5</b>	

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости и**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Тема 1	Введение в туроперейтинг	22	2		1	19	Р, УО
Тема 2	Туроператор как субъект современного туристского рынка	22	2		1	19	Р, УО
Тема 3	Формирование туристского продукта	22	1		1	20	Р, УО
Тема 4	Продвижение и реализация туристского продукта	22	1		1	20	УО
Тема 5	Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором	23	1		2	20	УО
Тема 6	Работа с клиентом	22	1		2	19	УО
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>9/6,75</b>	<b>Консультация – 2 / 1,5</b>				<b>экзамен</b>
<b>Всего (академ. /астроном.часов):</b>		<b>144/108</b>	<b>8/6</b>		<b>8/6</b>	<b>117/87,75</b>	

*Используемые сокращения:*

*Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) ;*

*ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа) ;*

*ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ) ;*

*КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) ;*

*ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.*

*СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.*

*\*\*Р-реферат, УО – устный опрос.*

### 3.2. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Введение в туроперейтинг

Индустрия туризма и ее структура. Основные черты современного туризма. Факторы развития туризма. Понятие туристского рынка. Субъекты туристского рынка. Механизм взаимодействия. Особенности спроса и предложения на туристском рынке.

#### Тема 2. Туроператор как субъект современного туристского рынка

История развития туроперейтинга. Причины появления туроператоров. Сущность туроператорской деятельности и виды туроператоров. Условия осуществления туроператорской деятельности в России. Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности. Характеристика и структура современного туроператора. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ». Сертификация туристско-экскурсионных услуг.

### **Тема 3. Формирование туристского продукта**

Особенности турпродукта как товара. Структура турпродукта, виды туров. Создание привлекательного турпродукта. Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Основные этапы. Разработка туристского маршрута. Программа обслуживания. Технология разработки программы обслуживания. Поставщики услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг. Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности. Генеральное соглашение между туроператорами и объектами размещения: принципы, термины. Договоры с авиаперевозчиками. Договоры с другими поставщиками туристских услуг. Туристская документация. Туристские формальности. Визовая поддержка.

### **Тема 4. Продвижение и реализация туристского продукта**

Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора. Каналы сбыта. Автоматизированные системы резервирования и бронирования услуг. Использование возможностей Интернет для организации продажи турпродукта. Договоры с турагентами. Агентское соглашение. Договор турфирмы с клиентом: права и обязанности сторон, основания изменения и расторжения договора, аннуляция тура. Основные маркетинговые мероприятия туроператора. План и бюджет маркетинговой деятельности. Реклама туристского продукта. Каталог туроператора.

### **Тема 5. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором**

Принимающий туроператор. Основные функции принимающего туроператора, его структура. Договор наземного обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов. Контроль качества обслуживания туристов.

### **Тема 6. Работа с клиентом**

Технология продаж. Порядок предоставления информации о маршруте. Работа с документами клиента и подписание договора. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур).

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1.** В ходе реализации дисциплины **Б1.В.02 «Туроператорская и турагентская деятельность»** используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1	Введение в туроперейтинг	Реферат, устный опрос
Тема 2	Туроператор как субъект современного туристского рынка	Реферат, устный опрос
Тема 3	Формирование туристского продукта	Реферат, устный опрос
Тема 4	Продвижение и реализация туристского продукта	Устный опрос
Тема 5	Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором	Устный опрос
Тема 6	Работа с клиентом	Устный опрос



В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

#### **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Типовые оценочные материалы по теме № 1-6**

*Самоподготовка студента включает выборочное конспектирование учебной и научной литературы по заданию преподавателя, а также выполнение заданий исследовательского типа.*

##### **По теме 1:**

##### **Подготовить рефераты:**

1. Предпосылки возникновения и развития путешествий.
2. Развитие путешествий в XIX - начале XXв. Первые туристские организации.

Зарождение туроперейтинга.

3. Генезис туристско-экскурсионной деятельности в России.
4. Туризм на современном этапе и его перспективы.
5. Спрос и маркетинг на туристском рынке.
6. Дифференциация туристского предложения и специализация производства.
7. Международный характер современного туристского рынка.
8. Особенности туристского рынка. Механизм функционирования.
9. Научно-технический прогресс в туризме.
10. Информационные технологии в туризме.

##### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию №1**

1. Как развивался туризм в XIX – XXв?
2. Каковы основные тенденции развития международного туризма на современном этапе?
3. Что мешает полноценному развитию туризма в нашем государстве?
4. Назовите страны-лидеры в туристской индустрии в настоящее время, в чем причины их преуспевания в данной сфере?
5. Что такое туристская индустрия, какова её структура?
6. Какие функции выполняют туристские предприятия?
7. Охарактеризуйте туроператорскую и турагентскую деятельность.
8. Раскройте виды предпринимательства в туризме.
9. Раскройте понятие и особенности туристского рынка.
10. Определите факторы, влияющие на туристский рынок.
11. Охарактеризуйте признаки сегментации рынка.
12. Особенности спроса на туристском рынке. Факторы спроса.

##### **По теме 2:**

##### **Подготовить рефераты:**

1. Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка.
2. Виды туроперейтинга и туроператоров.
3. Регулирование туризма на международном уровне.
4. Регулирование туризма на национальном уровне.
5. Порядок осуществления туроператорской и турагентской деятельности в России.
6. Факторы развития туристского рынка.
7. Структура туроператорской и турагентской фирмы.
8. Оптовые и розничные туроператорские фирмы, особенности функционирования.
9. Туристские потоки и модели их распределения в мировом масштабе.
10. Мотивация путешествий и основные виды туристских рынков.

##### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию №2**

1. С чем связано возникновение бизнеса туроперейтинга на туристском рынке?
2. Что такое туроператор?
3. Что такое инициативный и рецептивный туроперейтинг?
4. Каковы основные функции туроперейтинга?
5. Роль туроператора и турагента на туристском рынке.
6. Виды и функции туристских агентств.
7. Каковы основные различия между турагентом и туроператором?
8. Определите границы туроператорской и турагентской деятельности.
9. Тенденции развития туристской индустрии.
10. Горизонтальная и вертикальная интеграция в туризме.
11. Прогнозы развития туристской индустрии в России.
12. Регулирование индустрии туризма.

### ***По теме 3:***

#### **Подготовить рефераты:**

1. Туристский продукт. Создание туристского продукта.
2. Образ территории для въездного туризма.
3. Проектирование туров с учетом социальнопсихологических характеристик туристов.
4. Документационное обеспечение операторских и агентских услуг.
5. Особенности визового и безвизового въезда.
6. особенности российской паспортно-визовой системы.
7. Таможенный контроль товаров, перемещаемых физическими лицами.
8. Государственное регулирование в области санитарно - эпидемиологической безопасности туристов.
9. Порядок ввоза и вывоза растений и животных.
10. Схемы сотрудничества туроператора с поставщиками услуг при организации туров.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию №3**

1. Назовите основные потребительские свойства туристского продукта и охарактеризуйте их.
2. Охарактеризуйте индивидуальный и групповой туры.
3. Что такое основные и дополнительные услуги?
4. Дайте определение понятию «турпакет» и назовите факторы, влияющие на его комплектацию.
5. Что такое проектирование тура и какими законодательными документами оно определяется?
6. Что такое вербальная модель тура, из чего она состоит?
7. Каковы обязательные и рекомендуемые требования к туристскому продукту?
8. Как проектируется тур и какими документами оформляется?
9. Что такое классы обслуживания и какие классы применяются для обозначения уровней обслуживания в туроперейтинге?
10. Приведите классификацию туристских маршрутов.
11. Раскройте основные этапы разработки и утверждения турмаршрутов.
12. рассмотрите методы контроля качества спроектированного турпродукта.

### ***По теме 4:***

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию №4**

1. Назовите отличительные черты рекламы туризма.
2. Какова мера ответственности туроператора за достоверность информации, содержащейся в его каталогах, рекламе и объявлениях по продаже туров?

3. Какие вопросы входят в тактические решения по рекламе?
4. На основании каких критериев выбираются средства рекламы и рекламоносители?
5. Каковы задачи и меры стимулирования сбыта турпродукта потребителям?
6. Для чего используется пропаганда, или паблик рилейшинз, в туристской деятельности?
7. Каковы требования, предъявляемые к информации для прессы?
8. Что входит в систему нерекламных методов продвижения турпродукта?

**По теме 5:**

**Вопросы для подготовки к семинарскому занятию №5**

1. На что направлен менеджмент обслуживания в туроперейтинге?
2. Что такое стратегия обслуживания?
3. На чем основывается программный подход к обслуживанию туристов?
4. Каковы необходимые составляющие туристского программирования?
5. Что такое анимация в туризме?
6. Как и кем организуется анимация обслуживания туристов на курортах и в отелях?
7. Каковы основные функции зарубежных представителей туроператора?
8. Для чего проводятся ознакомительные туры для турагентств и инициативных туроператоров?

**По теме 6:**

**Вопросы для подготовки к семинарскому занятию №6**

1. Какие предъявляются требования к личным качествам менеджера по туроперейтингу?
2. Какие предъявляются требования к профессиональным качествам менеджера по туроперейтингу?
3. Каковы производственные обязанности менеджера туроперейтинга?
4. Каковы основные задачи профессиональной деятельности менеджера туроперейтинга?
5. Какова процедура работы с жалобами туристов?
6. Охарактеризуйте роль работы с жалобами и претензиями туристов.
7. Раскройте основные положения закона «О защите прав потребителей».
8. Сроки подачи жалоб в туризме.

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b>  полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов  Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов  Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b>  полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла  Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла  Неверный ответ – 0</p>

		баллов. <b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов
Реферат	<ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность проблемы и темы</li> <li>• полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы</li> <li>• умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал</li> <li>• грамотность и культура изложения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• новизна проблемы max - 5 баллов</li> <li>• степень раскрытия сущности проблемы max - 5 баллов</li> <li>• обоснованность выбора источников max. – 5 баллов</li> <li>• соблюдение требований к оформлению. max - 2 баллов</li> </ul>

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

### 5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен представляет собой письменную работу по курсу – два открытых вопроса, предполагающих развернутый ответ, аргументацию, использование источников, рассматриваемых в курсе и выполнения ситуационного задания.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКР-1.2: Способен вырабатывать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	Отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.

## Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

### Типовые вопросы к экзамену

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Понятие туристской деятельности. Виды и формы туристской деятельности.
2. Особенности функционирования туристского рынка. Участники процесса туристского обслуживания.

3. Исторические аспекты развития технологий туроператорской и турагентской деятельности.
4. Современная индустрия туризма и ее структура.
5. Сущность туроператорской деятельности и причины появления туроператоров.
6. Классификация туроператоров.
7. Особенности деятельности рецептивного туроператора.
8. Особенности деятельности инициативного туроператора.
9. Функции и структура современного туроператора.
10. Туроператор и турагент как участники туристского рынка.
11. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
12. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132ФЗ от 24.11.1996 г.
13. Международные и российские туристские организации.
14. Сертификация услуг туристских предприятий.
15. Требования к туристским услугам по ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».
16. Проектирование туристского обслуживания. ГОСТ Р 50681-2009 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
17. Туристский продукт: сущность понятия, особенности турпродукта как товара.
18. Структура туристского продукта.
19. Классификация туров. Заказные и инклюзив-туры.
20. Услуги проживания в составе туров: классификация объектов размещения и номеров, стандарты на услуги размещения.
21. Услуги питания в составе туров: классификация, договоры туроператоров с предприятиями питания.
22. Транспортное обслуживание туристов в составе тура, организация трансферов.
23. Обеспечение туроператором визовой поддержки туристов.
24. Формирование туров туроператором, программа обслуживания туристов.
25. Поставщики туристских услуг, стандарты обслуживания в туристской деятельности.
26. Освоение новых рынков туроператором и турагентом.
27. Договоры между туроператорами и объектами размещения. Генеральное отраслевое соглашение между туроператорами и объектами размещения.
28. Договоры между туроператорами и перевозчиками. Организация чартеров.
29. Разработка туристского маршрута, программы обслуживания, расчет себестоимости тура.
30. Установление цен на турпродукт, публикация цен туроператором.
31. Виды ценовых стратегий и методов ценообразования.
32. Договор наземного обслуживания.
33. Туроператорский каталог как носитель информации о туристском продукте.
34. Сбор информации для туроператорского каталога, подготовка каталога к изданию.
35. Туристская документация. Обязательная и дополнительная информация.
36. Паспортно-визовые формальности в туризме.
37. Таможенные формальности. Формы таможенного контроля.
38. Таможенная декларация. Понятие «зеленого» и «красного» коридоров.
39. Санитарно-эпидемиологический контроль. Страны, требующие обязательной вакцинации туристов.
40. Ваучеры и их применение в туристской деятельности.

***Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену***

*Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.*

**Кейс.** Туристская компания осуществляет туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма и применяет упрощенную систему налогообложения.

На какую сумму компании необходимо заключить Договор страхования ответственности?

В какой срок компании необходимо получить финансовое обеспечение на новый срок, если договор страхования ответственности истекает 25.12.2013 г.?

В какую организацию необходимо вступить этому туроператору для включения в Единый федеральный реестр туроператоров?

**Кейс.** Туристы приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 3\*.

При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что туроператор не рассчитался с отелем за размещение, и они смогут разместиться только при условии оплаты размещения на месте по ценам отеля. Туристы связались с представителем принимающей стороны и узнали о банкротстве своего туроператора.

Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или не предоставленных услуг?

За чей счет и в каком размере будет произведен возврат или компенсация?

От каких условий это будет зависеть? Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные</p>

		ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа; 1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета 0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.
	Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов	8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи 4-7 – стандартное решение задачи 1-3- задача решена с некоторыми неточностями 0-решение неверное или отсутствует

#### **Шкала оценивания.**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:  
30 баллов - на промежуточную аттестацию  
50 баллов - на работу на семинарских занятиях  
20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

**«Отлично» (5)** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.



## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

### **Методические рекомендации семинарскому занятию (доклад/ дискуссия):**

**Семинарское занятие (семинар)** - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя. Семинарское занятие органично связано со всеми другими формами организации учебного процесса, включая, прежде всего, лекции и самостоятельную работу студентов. На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки студентов.

При этом важно, чтобы учебные вопросы, выносимые для обсуждения на семинаре, не дублировали материала лекции, но сохраняли бы тесную связь с её принципиальными положениями. Особенностью семинарского занятия является возможность равноправного и активного участия каждого студента в обсуждении рассматриваемых вопросов.

Цель семинарского занятия - развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов, формирование общих компетенций.

Задачи семинарского занятия: — закрепление, углубление и расширение знаний студентов по соответствующей учебной дисциплине; — формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; — совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; — демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; — формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

### **Методические рекомендации по защите кейсов:**

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать

наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

### **Краткие методические указания по написанию реферата**

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра**

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать

в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

**Выберите единственно верный вариант.**

**1. Туроператорская деятельность представляет собой**

А) Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

Б) Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

В) Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом;

Г) Деятельность по формированию турпродукта, осуществляемая индивидуальным предпринимателем.

**2. Турагентская деятельность представляет собой**

А) Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

Б) Деятельность по продаже отдельных туристских услуг различных поставщиков туристских услуг.

В) Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

Г) Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

**3. Туризм выездной – это**

А) Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно;

Б) Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

В) Путешествие иностранных граждан в пределах Российской Федерации;

Г) Путешествие лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

**4. Туристский продукт – это**

А) Комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта;

Б) Право на тур, предназначенное для реализации туристу;

В) Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия;

Г) Комплекс услуг по размещению, питанию и экскурсионному обслуживанию, предназначенный для реализации туристу.

**5. Туристская индустрия представляет собой**

А) Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия;

Б) Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков;

В) Деятельность предприятий по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

Г) Совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования индустрии туризма и обеспечения условий жизнедеятельности общества.

#### **6. Инициативные туроператоры - это**

А) Операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями;

Б) Операторы, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг;

В) Операторы, формирующие турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма;

Г) Операторы внутреннего рынка, принимающие иностранных туристов в РФ и организующих наземное обслуживание.

#### **7. Рецептные туроператоры - это**

А) Операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями;

Б) Операторы внутреннего рынка, принимающие иностранных туристов в РФ и организующих наземное обслуживание;

В) Операторы, формирующие турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма;

Г) Операторы, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг.

#### **8. Федеральными органами исполнительной власти в туризме являются**

А) Министерство спорта РФ, Федеральное агентство по туризму;

Б) Министерство культуры РФ, Федеральное агентство по туризму;

В) Министерство курортов и туризма РФ, Федеральное агентство по туризму;

Г) Министерство спорта, туризма и молодежной политики и Федеральное агентство по туризму.

#### **9. Международное регулирование туристской деятельности осуществляется следующими организациями**

А) ООН, ЮНВТО, ВФАТА;

Б) ООН, РСТ, ВФАТА;

В) ВТО, ЕС, РГА;

Г) РСТ, РГА, РАТА.

#### **Примерные вопросы для самостоятельного изучения**

1. Основные документы туристской фирмы.
2. Нормативно-правовая база деятельности туристской фирмы.
3. Организация сбыта туристского продукта.
4. Виды сбытовой сети туроператора.
5. Внутренние и внешние каналы сбыта турпродукта.
6. Контрагентская сеть: понятие и характеристика деятельности.
7. Основные функции принимающего туроператора.
8. Структура принимающей туроператорской фирмы.
9. Представители туроператора в местах приема туристов.
10. Договоры, заключаемые при продвижении и реализации туристского продукта.
11. Туристское агентство, виды. Основные факторы подбора турагентов.
12. Договоры с турагентами. Виды агентских соглашений.
13. Договор турфирмы с клиентом: права и обязанности сторон, основания изменения и расторжения договора, аннуляция тура.
14. Ответственность туроператора перед клиентом.

15. Организация продажи туристского продукта.
16. Формы продажи туристского продукта.
17. Разработка графиков заезда туристов.
18. Общая характеристика условий бронирования.
19. Автоматизированные системы резервирования и бронирования услуг.
20. Использование возможностей Интернет для организации продажи турпродукта.
21. Разработка плана маркетинга туроператорской фирмы.
22. Основные маркетинговые мероприятия туроператора.
23. План и бюджет маркетинговой деятельности.
24. Ознакомительные туры: цель, значение и особенности организации.
25. Участие в выставках. Российские и международные выставки в туризме.
26. Цели, нормативная база и основные принципы рекламы туроператора.
27. Основные производственные функции бюро продаж туроператора.
28. Виды нерекламных методов продвижения турпродукта.
29. Стимулирование потребителей (туристов).
30. Стимулирование турагентств.
31. Содержание процесса обслуживания и продажи туристического продукта.
32. Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания
33. Сегментация туристов города-курорта Анапа и анализ туристских предпочтений.
34. Правила выезда несовершеннолетних в групповые и индивидуальные туры (зарубежные).
35. Понятие и виды страхования в туризме.
36. Основные этапы обслуживания.
37. Анимация обслуживания.
38. Контроль качества обслуживания туристов.
39. Профессиональные стандарты для специалистов турбизнеса России.
40. Основные функции менеджера на маршруте.
41. Профессиональная техника общения с клиентом.
42. Порядок рассмотрения претензий и апелляций. Работа с устными претензиями клиентов.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Основная литература.**

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507>
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490605>

### **7.2. Дополнительная литература.**

1. Валеева, Е. О. Организация туристской индустрии : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 242 с. — ISBN 2227-8397. — Текст :

- электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>
2. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40895.html>
  3. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 74 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>
  4. Валеева, Е. О. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 145 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31941.html>
  5. Веселова, Н. Ю. Организация туристского бизнеса : учебное пособие / Н. Ю. Веселова. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2009. — 267 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9588.html>
  6. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Ростов-на-Дону :Южный федеральный университет, 2016. - 267 с.: ISBN 978-5-9275-2003-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/991783>
  7. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 396 с. - ISBN 978-5-9596-0862-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/514838>

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студ. высш. учеб.заведений/А.А. Жуков, С.О.Дерябина. – М.: Издательский центр «Академия», 2011г. – 208с.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб.пособие. М.: КНОРУС, 2008г. – 288 с.
3. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учебное пособие/Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012г. – 304с.
4. Овчаров А. О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы. М.: ИНФРА – М, 2009г. – 280 с.
5. Скобельцина А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений/ А.С. Скобельцина, А.П. Шарухин. – М.: Издательский центр «Академия», 2010г. – 192с.
6. Соколова М.В. История туризма: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений/М.В. Соколова – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2007г. – 352с.

#### **7.3. Нормативные правовые документы.**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993. М., 2009.
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» № 132-ФЗ от 24.11.96. с изм. и доп. // Собрание законодательства РФ, 2015
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» № 2-ФЗ от 09.01.96. с изм. и доп. // Собрание законодательства РФ, 2015
4. Приказ Минкультуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
5. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

6. ГОСТ Р 51185 – 2008 «Средства размещения. Общие требования»
7. ГОСТ Р 53423 – 2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».
8. ГОСТ Р 53522 – 2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения». 9. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
10. ГОСТ Р 50681-2009 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

#### **7.4. Интернет-ресурсы.**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

##### ***Русскоязычные ресурсы***

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

##### ***Англоязычные ресурсы***

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

#### **7.5. Иные источники.**

1. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся необходимая информация для работы в туристической сфере. – Электронные данные. – [2014]. – URL <http://www.rostourunion.ru/>:- Загл. с экрана.
2. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]: база данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму. – URL :<http://www.russiatourism.ru/files>. - Загл. с экрана.
3. Интернет сайт для турагентств и туристов [Электронный ресурс]: сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран. – [2010-2014]. – URL :<http://tourexp.com/ru/index.html> - Загл. с экрана.

4. Информационное агентство Туринфо [Электронный ресурс]: база данных содержит новости и деловые ссылки на полезные источники информации в области туризма и рынка услуг в целом. – Электронные данные. – Москва, [2010-2014]. – URL :<http://www.tourinfo.ru/.php>. - Загл. с экрана.
5. Информационный сайт Travel [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся справочная информация о туризме и путешествиях. – Электронные данные (2 файла). – Москва [2014]. – URL: <http://www.travel.ru/search/result.html>.
6. Портал для турагентств [Электронный ресурс]: на сайте представлены новости и статьи, посвященные туристическому рынку, а также имеются статистические и справочные данные. – Екатеринбург, [2013-2014]. – URL :<http://www.turprofi.ru/news/>. – Загл. с экрана.
7. Туристический бизнес для профессионалов [Электронный ресурс]: база данных содержит свежую информацию о всех событиях, происходящих на туристическом рынке. – Электронные данные. – Москва, [2014]. – URL :<http://www.tourbus.ru/archive>. - Загл. с экрана.

**8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

**Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий**

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Googlechrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «WindowsMediaPlayer»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «MicrosoftPowerPoint»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.