

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

---

Факультет физической культуры и спорта  
(факультет / институт / филиал)

---

Утверждено

решением ученого совета ННГУ

(протокол от 23.06.2022 г. №6)

**Рабочая программа дисциплины**

Туроперейтинг

---

Уровень высшего образования  
бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность  
49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм»

---

Направленность образовательной программы  
Событийная индустрия и рекреационный бизнес

---

Форма обучения  
очная, заочная

---

Нижний Новгород

2022 год

## Лист актуализации

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Протокол от \_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Протокол от \_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Протокол от \_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Протокол от \_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.08 «Туроперейтинг» относится к части формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» профиль «Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре (очная форма обучения), на 4 курсе (заочная форма обучения).

Цель дисциплины – дать студентам знания о месте и роли туризма в мире, об истории развития и становления туризма, как одного из динамично развивающихся видов деятельности, положения туристской отрасли в системе отраслей хозяйства, составляющих туристской индустрии, порядка организации и деятельности основных резидентов, действующих на туристском рынке. Ряд тем посвящены конкретным практическим вопросам соблюдения туристских формальностей, обеспечения безопасности и комфорта туристов, разработке и организации туристских маршрутов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-8 - Способен оказывать качественные услуги в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни	ПК-8.1. – Знает:  - состав, содержание и требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни;  - средства, методы и приемы контроля качества оказываемых туристско-рекреационных	<i>Знать</i> состав, содержание и требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни; <i>Уметь</i> анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг;  - разрабатывать и внедрять систему качества услуг в физкультурно-спортивных организациях <i>Владеть</i> методикой определения эффективности средств и методов в процессе туристской и рекреативно-оздоровительной деятельностью;  - разработки предложений по повышению качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни.	Тесты, задачи, доклады

	<p>услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рекреационные и туристские ресурсы, индустрию и инфраструктуру рекреации и туризма; микрохозяйственную систему рекреации и туризма, туристской и рекреационной деятельности.</li> </ul> <p>ПК-8.2. – Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг;</li> <li>- разрабатывать и внедрять систему качества услуг в физкультурно-спортивных организациях.</li> </ul> <p>ПК-8.3. Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владения методикой определения эффективности средств и методов в процессе туристской и рекреативно-оздоровительной</li> </ul>		
--	--	--	--

	<p>деятельностью;</p> <p>- разработки предложений по повышению качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни.</p>		
<p><i>ПК-10 –</i> Способен конструировать и продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов</p>	<p>ПК-10.1. Знает: – основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения;</p> <p>- теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов;</p> <p>- особенности организации и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания;</p> <p>- основные направления туристской</p>	<p><i>Знать</i> основные направления туристской деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности;</p> <p><i>Уметь</i> строить модель продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания;</p> <p>Владеть владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.</p>	Тесты, задачи, доклады

	<p>деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности.</p> <p>ПК-10.2. Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать туристский продукт, описывать факторы развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов;</li> <li>– строить модель продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания.</li> </ul> <p>ПК-10.3. Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– моделирования туристкой и рекреационной</li> </ul>		
--	--	--	--

	<p>деятельности;</p> <p>- владения</p> <p>методическими приемами реализовывать технологии турагентской и туроператорской деятельности, методами анализа спроса и формирования предложений туристских, рекреационно-реабилитационных и туристских услуг на макро-региональном и региональном уровнях.</p> <p>— владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.</p>		
--	---	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>Очная форма обучения</b>	<b>Заочная форма обучения</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3 ЗЕТ</b>	<b>3 ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>в том числе</b>		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>53</b>	<b>16</b>
- занятия лекционного типа	<b>17</b>	<b>8</b>
- занятия семинарского типа	<b>34</b>	<b>6</b>
- КСР	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>19</b>	<b>83</b>
<b>Промежуточная аттестация – Экзамен, курсовая работа</b>	<b>36</b>	<b>9</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины «Туроперейтинг»



Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Тема 1. Тенденции развития международного туризма в 21 веке	7		8	2		0,5	3		0,5				5		1	2		7
Тема 2. Туристские фирмы как профессиональные организаторы путешествий	6		8	1		0,5	3		0,5				4		1	2		7
Тема 3. Виды туроперейтинга: ТО по въездному, выездному, внутреннему туризму.	7		8	2		0,5	3		0,5				5		1	2		7
Тема 4. Ресурсы, материальная база туризма в регионах России. Потребительский рынок российского туристского продукта.	6		8	1		0,5	3		0,5				4		1	2		7
Тема 5. Основные туристские поставщики инкаминговых (въездных) туроператоров и особенности их услуг	7		8	2		0,5	3		0,5				5		1	2		7
Тема 6. Особенности аутгоинга (формирование выездных туров). Экономическая эффективность выездного туризма.	6		8	1		0,5	3		0,5				4		1	2		7
Тема 7. Технологии российского	7		8	2		0,5	3		0,5				5		1	2		7

туроператора по организации выездного туризма																		
Тема 8. Организация визовой поддержки и страхования в туризме. Оформление виз российским гражданам, выезжающим за рубеж. Страхование	5		8	1		0,5	3		0,5				4		1	1		7
Тема 9. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.	6		8,5	2		1	3		0,5				5		1,5	1		7
Тема 10. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий.	5		8,5	1		1	3		0,5				4		1,5	1		7
Тема 11. Взаимоотношения туристского оператора и зарубежных экскурсионных компаний	4		8,5	1		1	2		0,5				3		1,5	1		7
Тема 12. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ. Перспективы развития мирового туризма	4		7,5	1		1	2		0,5				3		1,5	1		6
КСР	2		2															
В т.ч. текущий контроль - экзамен	36		9															
ИТОГО	108		108	17			34						51			19		

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

Промежуточная аттестация проходит в традиционной форме экзамена, включающего выполнение практических заданий, наряду с традиционными ответами на вопросы по программе дисциплины.

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

##### *Методические указания для обучающихся*

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

*Цель самостоятельной работы* - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

##### *Изучение понятийного аппарата дисциплины*

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

##### *Углубленное изучение тем*

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

##### *Работа над основной и дополнительной литературой*

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

##### *Самоподготовка к практическим занятиям*

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

*Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.*

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Туроперейтинг» является экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины (семестра). В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

*Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет*

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 6.2.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

--	--	--	--	--	--	--	--

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 6.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

### 6.2.1 Контрольные вопросы для экзамена

Вопрос	Код компетенции
1. Факторы внешней среды, влияющие на осуществление туристской деятельности	ПК-8
2. Индустрия туризма: современное состояние и перспективы развития	ПК-8
3. Основные субъекты туристского рынка	ПК-8
4. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства турпродукта	ПК-8
5. Основные и дополнительные услуги в составе тура	ПК-8
6. Классы обслуживания в туризме	ПК-8
7. Функции туроператора и турагента	ПК-8

8. Виды туроператоров. Инициативный и рецептивный туроперейтинг. Схемы работы инициативного туроператора	ПК-8
9. Формы и особенности работы выездного туроператора	ПК-8
10. Особенности работы туроператора на въездном и внутреннем направлениях	ПК-8
11. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации. Финансовые гарантии туроператора	ПК-8
12. Условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта	ПК-8
13. Групповой туризм. Особенности, достоинства и недостатки.	ПК-8
14. Преимущества и недостатки инклюзив-туров	ПК-8
15. Цели и методы определения потребностей целевой аудитории	ПК-8
16. Цикл работы туроператора. Этапы цикла работы туроператора	ПК-8
17. Переговоры с поставщиками услуг. Принципы и правила заключения договоров с поставщиками услуг	ПК-8
18. Сотрудничество туроператора и иностранных meet-компаний	ПК-10
19. Формы сотрудничества туроператора и предприятий размещения	ПК-10
20. Формы сотрудничества туроператора и авиаперевозчика	ПК-10
21. Взаимодействие туроператора и железных дорог	ПК-10
22. Взаимоотношения туроператора и автотранспортных предприятий	ПК-10
23. Взаимоотношения туроператора и судовладельцев	ПК-10
24. Взаимоотношения туроператора и экскурсионных компаний	ПК-10
25. Особенности страхования туристов. Виды страховых программ	ПК-10
26. Визовая поддержка российских туристов	ПК-10
27. Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов	ПК-10
28. Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.	ПК-10
29. Турагенты и туроператоры: основные функции и специфика деятельности	ПК-10
30. Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту	ПК-10
31. Разновидности и методы рекламы турпродукта. PR-акции, как метод продвижения турпродукта	ПК-10
32. Каталог туроператора: назначение, содержание и основные требования	ПК-10
33. Выставочная деятельность туроператорских компаний	ПК-10
34. Контроль качества предоставляемых услуг. Ответственность туроператора по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт.	ПК-10
35. Конфликты в туроператорской деятельности. Работа с претензиями.	ПК-10

#### **6.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции компетенции ПК-8.**

- 1 Укажите документ, регламентирующий требования к качеству туристских услуг в сетевой организации
  - а Сертификат
  - б Свидетельство
  - в Лицензия
  - г Корпоративный стандарт

#### **Типовые тестовые задания для оценки сформированности знаний компетенции ПК-10.**

- 1 Укажите организацию, имеющую право заниматься разработкой туристского

продукта согласно российскому законодательству

- а турагентская фирма
- б туроператорская фирма
- в экскурсионное бюро
- г департамент туризма

### **6.2.3. Типовые задачи для оценки сформированности компетенции ПК-8, ПК-10**

Задание 1. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

Задание 2. Турагенты направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение.

Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?

### **Темы докладов для оценки сформированности компетенции ПК-8, ПК-10**

1. Причины и факторы возникновения и развития туризма.
2. Функции, присущие туристскому отдыху.
3. Организации, занимающиеся туризмом в нашей стране.
4. Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания.
5. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
6. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
7. История и динамика развития религиозного и паломнического туризма.
8. Европейские туроператоры и их роль на европейском туристском рынке.
9. Социальный туризм- содержание и экономические основы.
10. Таймшер – перспективы мирового развития

### **Темы курсовых работ**

1. Обоснование и разработка анимационной программы для предприятий санаторного комплекса Нижегородской области (на примере конкретного предприятия).
2. Анализ взаимодействия гостиничных предприятий г. Нижнего Новгорода с туристскими фирмами.
3. Технология и проблемы организации экологических туров на территории заказников Нижегородского края.
4. Технология и проблемы организации детских туров по территории Нижегородского края.
5. Технология и проблемы организации лечебно-оздоровительных туров по территории Нижегородского края.
6. Разработка рекламно-информационного материала для турагентства.
7. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
8. Страхование туристов: проблемы, риски и перспективы.



9. Формирование и реализация лечебно-оздоровительных туров.
10. Формирование и реализация автобусных туров.
11. Формирование и реализация познавательных туров.
12. Повышение качества обслуживания в турагентском предприятии.
13. Качество бизнес-процессов в туристском предприятии.
14. Стандартизация туристской деятельности.
15. Разработка технологических документов при формировании туров.
16. Разработка информационных документов для туриста.
17. Создание турпродукта с использованием потенциала сельской местности.
18. Составление инновационных программ обслуживания туристов в рамках событийного туризма.
19. Обучающий туризм: технология формирования туристского продукта и обслуживания туристов.
20. Составление программ обслуживания туров выходного дня.
21. Составление программ обслуживания туристов в формате инсентив – туризма.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) нормативные документы**

1. [ГОСТ Р ЕН 13809-2012](#) «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология»
2. [ГОСТ Р ЕН 14804-2012](#) «Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования»
3. [ГОСТ 32611-2014](#) «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
4. [ГОСТ Р 50644-2009](#) «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
5. [ГОСТ Р 50681-2010](#) «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
6. [ГОСТ Р 50690-2000](#) «Туристские услуги. Общие требования»
7. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
8. [ГОСТ Р 54601-2011](#) «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»
9. [ГОСТ Р 55318-2012](#) «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»
10. [ГОСТ Р 51185-2014](#) «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
11. [ГОСТ Р 53423-2009](#) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»
12. ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»
13. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»
14. ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»
15. ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения»
16. ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
17. ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»

18. ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 18 июля 2007 года N 452 «Об утверждении [Правил оказания услуг по реализации туристского продукта](#)» (с изменениями на 10 февраля 2017 года)

**б) основная литература**

1. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. -176 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>
2. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс] : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514838>
3. Шимова О.С. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие . - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=248303>

**в) дополнительная литература**

1. Качмарек Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 495 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395106>
2. Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

**г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
5. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)

**д) специализированные издания**

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <http://spst-journal.org>  
<https://elibrary.ru/titles.asp>
2. Сервис PLUS // Режим доступа: <http://www.service.plus/jour>  
<https://elibrary.ru/titles.asp>
3. Туризм: право и экономика // Режим доступа: <http://lawinfo.ru/catalog/magazines/turizm-pravo-i-ekonomika> <https://elibrary.ru/titles.asp>
4. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463011>
5. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463026>

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с образовательными стандартами ННГУ по направлению подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» профиль Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм

Автор: к.и.н., О.В. Рябова