

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

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 10 от 02.12.2024 г.

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

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.08 Туроперейтинг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-10: Способен конструировать и продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов	<p>ПК-10.1: Знает: - основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения; - теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов; - особенности организации и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания; - основные направления туристской деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности;</p> <p>ПК-10.2: Умеет: - формировать туристский продукт, описывать факторы развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов; - строить модель продвижения туристского продукта и циклов</p>	<p>ПК-10.1: Способен конструировать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания</p> <p>Знает: - основные понятия и виды туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания и технологию конструирования</p> <p>Умеет: - конструировать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания, Имеет опыт: владения технологией конструирования туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания</p> <p>ПК-10.2: Способен продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания</p> <p>Знает: - основные методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания</p> <p>Умеет: - выбирать средства, методы продвижения туристского продукта и</p>	<p>Кolloквиум</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тест</p>	<p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическая задача</p>

	<p>оздоровительно-рекреационного обслуживания.</p> <p>ПК-10.3: Имеет опыт: - моделирования туристкой и рекреационной деятельности; - владения 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. - владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.</p>	<p>циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания,</p> <p>Имеет опыт: применения средств и методов продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания</p> <p>ПК-10.3:</p> <p>Способен учитывать особенности различных социально-демографических групп населения и туристов при конструировании и продвижении туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания</p> <p>Знает: - технологию конструирования и основные средства и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания с учетом особенностей различных социально-демографических групп населения и туристов</p> <p>Умеет: - конструировать и выбирать средства и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания с учетом особенностей различных социально-демографических групп населения и туристов</p> <p>Имеет опыт: владения технологией конструирования и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания с учетом особенностей различных социально-демографических групп населения и туристов</p>		
--	--	--	--	--

<p>ПК-8: Способен оказывать качественные услуги в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни</p>	<p>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 услуг. - рекреационные и туристские ресурсы, индустрию и инфраструктуру рекреации и туризма; - микрохозяйственную систему рекреации и туризма, туристской и рекреационной деятельности.</p> <p>ПК-8.2: Умеет: - анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг; - разрабатывать и внедрять систему качества услуг в физкультурно-спортивных организациях.</p> <p>ПК-8.3: Имеет опыт: - владения 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.</p>	<p>ПК-8.1: Способен оказывать услуги в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Знает: - виды услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Умеет: - выбирать методы оказания услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Имеет опыт: применения методов оказания услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни</p> <p>ПК-8.2: Способен оценивать качество услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Знает: - состав, содержание и требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Умеет: - выбирать средства, методы и приемы контроля качества оказываемых услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Имеет опыт: применения средств, методов и приемов контроля качества оказываемых услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни</p> <p>ПК-8.3: Способен разработать предложения по повышению качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Знает: - методы повышения качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Умеет: - выбирать средства, методы и приемы повышения качества оказываемых услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни Имеет опыт: разработки</p>	<p>Коллоквиум Практическое задание Тест Доклад-презентация</p>	<p>Экзамен: Контрольные вопросы Практическая задача</p>
---	---	--	--	---

		предложений по повышению качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	18
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	36
- КСР	2
самостоятельная работа	16
Промежуточная аттестация	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование 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 (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
Тема 1 Основные субъекты туристского рынка	4	2	2	4	
Тема 2 Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации	6	2	2	4	2
Тема 3 Туристский продукт	14	2	8	10	4
Тема 4 Особенности формирования туристского продукта выездного туризма	16	4	8	12	4
Тема 5 Особенности формирования туристского продукта внутреннего туризма	16	4	8	12	4
Тема 6 Особенности формирования туристского продукта въездного туризма	14	4	8	12	2
Аттестация	36				

КСР	2			2	
Итого	108	18	36	56	16

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1 Основные субъекты туристского рынка

ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". Туроператорская и турагентская деятельность.

Функции туроператора и турагента. Виды туроператоров.

Тема 2 Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации

ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". Условия осуществления разных видов туроператорской деятельности. Федеральный реестр туроператоров РФ. Финансовые гарантии туроператора

Тема 3 Туристский продукт

Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства турпродукта.

Основные и дополнительные услуги в составе тура. Формирование турпродуктов по видам туризма.

Переговоры с поставщиками услуг. Принципы и правила заключения договоров с поставщиками услуг

Тема 4 Особенности формирования туристского продукта выездного туризма

Инициативный и рецептивный туроперейтинг. Схемы работы инициативного туроператора. Формы и особенности работы выездного туроператора. Условия формирования, продвижения и реализации выездного туристского продукта. Туристские формальности. Сотрудничество туроператора и иностранных meet-компаний. Формы сотрудничества туроператора и предприятий размещения. Формы сотрудничества туроператора и авиаперевозчика.

Тема 5 Особенности формирования туристского продукта внутреннего туризма

Формы и особенности работы внутреннего туроператора. Условия формирования, продвижения и реализации внутреннего туристского продукта. Взаимоотношения туроператора и автотранспортных предприятий. Взаимодействие туроператора и железных дорог. Взаимоотношения туроператора и экскурсионных компаний.

Тема 6 Особенности формирования туристского продукта въездного туризма

Формы и особенности работы въездного туроператора. Условия формирования, продвижения и реализации въездного туристского продукта. Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту. Разновидности и методы рекламы турпродукта. PR-акции, как метод продвижения турпродукта. Выставочная деятельность туроператорских компаний

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ПК-10:

1. Туристские формальности
2. Особенности страхования туристов. Виды страховых программ
3. Визовая поддержка российских туристов
4. Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов
5. Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.
6. Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту
7. Разновидности и методы рекламы турпродукта. PR-акции, как метод продвижения турпродукта
8. Каталог туроператора: назначение, содержание и основные требования
9. Контроль качества предоставляемых услуг. Ответственность туроператора по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт.
10. Конфликты в туроператорской деятельности. Работа с претензиями.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Факторы внешней среды, влияющие на осуществление туристской деятельности
2. Основные субъекты туристского рынка
3. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства турпродукта
4. Основные и дополнительные услуги в составе тура
5. Классы обслуживания в туризме
6. Функции туроператора и турагента
7. Виды туроператоров. Инициативный и рецептивный туроперейтинг. Схемы работы инициативного туроператора
8. Формы и особенности работы выездного туроператора
9. Особенности работы туроператора на въездном и внутреннем направлениях
10. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации. Финансовые гарантии туроператора
11. Цели и методы определения потребностей целевой аудитории
12. Переговоры с поставщиками услуг. Принципы и правила заключения договоров с поставщиками услуг

Критерии оценивания (оценочное средство - Коллоквиум)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои

Оценка	Критерии оценивания
	суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПК-10:

ВАРИАНТ 1

1. Финансовые гарантии туроператора
2. Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов
3. Технология организации гастрономического тура
4. Страховой полис туриста

ВАРИАНТ 2

1. Основные субъекты туристского рынка
2. Визовая поддержка российских туристов

-
3. Технология организации детского тура
 4. Вывоз и ввоз флоры и фауны в Российской Федерации.
-

ВАРИАНТ 3

1. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства турпродукта
 2. Правила оформления документов на детей, выезжающих с родителями/без родителей: паспортные, сопровождения родителей.
 3. Технология организации сафари-тура
 4. Туристский ваучер
-

ВАРИАНТ 4

1. Условия осуществления инсайдинг-туроперейтинга в Российской Федерации.
 2. Таможенные формальности.
 3. Технология организации дайвинг-тура
 4. Характеристика стран-доноров, стран-реципиентов.
-

ВАРИАНТ 5

1. Классы обслуживания в туризме
 2. Условия осуществления инкаминг-туроперейтинга в Российской Федерации.
 3. Технология организации событийного спортивного тура
 4. Профиль работы туроператора.
-

ВАРИАНТ 6

1. Функции туроператора и турагента
2. Поддержка российских туристов за рубежом
3. Технология организации семейного тура
4. Комитмент

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень контрольной работы от минимального достаточного (теоретическое и практическое задания выполнены не в полном объеме - решено более 50% поставленных задач, обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом в контрольной работе раскрыто содержание основного материала) до достаточно высокого
не зачтено	Теоретическое и практическое задания выполнены не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-10:

1. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: мужчина 40 лет, преподаватель университета, биолог, ведет активный образ жизни, увлекается фотографией, не ищет комфорта, общается избирательно, член регионального общества защиты животных, вегетарианец, предпочитает путешествовать пешком или экологическими видами транспорта, ведет дорожный дневник и собирает гербарий.
2. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: женщина 30 лет, репортер крупного издания, ведущая колонку «История и культура стран Востока», активная, коммуникабельная, любящая сувениры и изделия народных промыслов, предпочитает комфортабельную обстановку, со вкусом подготовленный и убранный номер, равнодушна к эстетике ландшафта, нуждается в скоростном Интернете. К питанию требовательна, предпочитает здоровую и малокалорийную пищу.
3. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: Молодая супружеская пара с двумя детьми 5 и 7 лет. Семья среднего достатка, муж – радиоинженер, жена – банковский служащий. Дети ходят в детский сад со спортивным уклоном. Все члены семьи ведут активный образ жизни, занимаются спортом, любят зрелищные мероприятия и подвижные игры. Семья предпочитает скромную обстановку и полноценное трехразовое питание. Дети любят посещать игровые и анимационные клубы или площадки.

4. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: Две супружеские пары среднего возраста (45-50 лет), любящие природу, неторопливую сельскую жизнь, охоту, рыбалку, ремесла (хотят научиться делать что-то своими руками). Пары предпочитают натуральную и свежую пищу, скромный быт, максимально приближенный к сельской жизни, любят ухаживать за растениями, ходит пешком, купаться в реке, общительны, гостеприимны, рады побывать в новых местах.
5. Компания «Юнилевер» планирует проведение корпоративного выезда своих сотрудников в Тверь: в будни в период с 15 по 30 июня 2020 года на 2дня/1ночь. Сотрудники – немолодые, но активные люди, просим учесть эту особенность. Трансфер комфортабельным автобусом должна обеспечить Ваша фирма. Отъезд из Москвы от м. «Красные ворота» в 08.00. Размещение в гостинице 3* в центре города. Компания – 30 человека. Основное размещение – 14 двухместных номеров (28 чел.) и 2 номера одноместных. Питание – по системе «сет-меню»: обед–банкет–завтрак–обед. 29 Банкет в первый день вечером в ресторане с интересным интерьером и меню. Просим предложить экскурсионную программу по Твери и ее окрестностям с включением в программу интерактивных элементов.

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

Задание 1. В туристическую компанию поступил запрос от туроператора из Германии составить программу пребывания в России для группы болельщиков на время футбольных матчей турнира Евро 2020. Продолжительность тура 4 дня/3 ночи. Программу составить с учетом расписания игр, чтобы болельщики могли посетить игры команд своей страны. Кроме посещения матчей в программу включить экскурсии, музеи спорта, развлекательные мероприятия, посещение спортивных баров. Питание завтраки и посещение ресторана с национальной кухней. Ситуационная задача 36 В туристическую компанию поступил запрос от туроператора из Испании составить программу пребывания в России для группы болельщиков на время футбольных матчей турнира Евро 2020. Продолжительность тура 4 дня/3 ночи. Программу составить с учетом расписания игр, чтобы болельщики могли посетить игры команд своей страны. Кроме посещения матчей в программу включить экскурсии, музеи спорта, развлекательные мероприятия, посещение спортивных баров. Питание завтраки и посещение ресторана с национальной кухней

Задание 2. В туристическую компанию поступил запрос от туроператора из Испании составить программу пребывания в России для группы болельщиков на время футбольных матчей турнира Евро 2020. Продолжительность тура 4 дня/3 ночи. Программу составить с учетом расписания игр, чтобы болельщики могли посетить игры команд своей страны. Кроме посещения матчей в программу включить экскурсии, музеи спорта, развлекательные мероприятия, посещение спортивных баров. Питание завтраки и посещение ресторана с национальной кухней.

Задание 3. Банковская компания планирует проведение корпоративного выезда своих сотрудников в Подмоскowie: в будни на 2дня/1ночь. Сотрудники – молодые, активные люди, любящие спорт – просим учесть эту особенность. Требования к досугу – роликовые коньки, бассейн, большой теннис. Трансфер комфортабельным автобусом должна обеспечить Ваша фирма. Отъезд из Москвы от м. «Красные ворота» в 08.00. Хотелось бы, чтобы это было недалеко от Москвы (1-1,5 часа) с возможностью размещения как в корпусных зданиях, так и в коттеджах. Уровень размещения и питания должен быть высокий, не ниже 4* европейского качества. Компания – 42 человека. Основное размещение – в корпусе, 17 двухместных номеров (34 чел.) и 4 номера повышенной комфортности желательно в коттеджах с сауной (4 коттеджа) для размещения руководства компании по 2 чел. (всего 8 чел.). Питание – по системе «сет-меню»: обед–банкет–завтрак–обед. Просим рассмотреть возможность аренды конференц-

зала в 1 день (на 2 часа, зал вместимостью до 40 чел.) и банкетного зала с развлекательной программой вечером 1 дня (по особому меню и программе).

Задание 4. Ведущий российский туроператор получил заказ на формирование нового турпродукта для сборных групп по территории Русского Арктического Севера с включением в программу тура возможности увидеть Северное сияние и познакомиться с жизнью арктических народов. Тур на 4-5 дней, с размещением в отеле не ниже 2*, питание 3-х разовое, группа 15 чел. Программа тура начинается от аэропорта в месте прибытия группы. Составьте программу обслуживания, обоснуйте ее привлекательность, рассчитайте стоимость программы из расчета на группу и на 1 чел.

Задание 5. Ведущий российский туроператор получил от органов государственной власти Сибирского федерального округа заказ на разработку нового экскурсионного маршрута на 4- 5 дней с посещением духовно-религиозных центров региона. В программу тура необходимо включить памятники культуры, музеи и посещение группой местного праздника. Размещение не менее чем в 3* отеле, питание 3-х разовое, группа – 15 чел. Программа тура начинается от аэропорта в месте прибытия группы. Составьте программу обслуживания, обоснуйте ее привлекательность, рассчитайте стоимость программы из расчета на группу и на 1 чел.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные

Оценка	Критерии оценивания
	варианты решения проблемы
хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-10:

1. Анализ потребителей целесообразно проводить путем:

- составления карты рынка
- сегментации рынка
- определения мотивации потребителей и изучения процесса принятия решений о покупке

2. Аренда туристских автобусов осуществляется на основании договоров аренды, заключаемых между туристской фирмой и транспортными компаниями. Аренда туристских автобусов наиболее эффективна:

- для туристских фирм и компаний достигших значительных оборотных средств
- для начинающих туристских компаний и компаний, не достигших значительного оборота средств
- для всех туристских компаний без учёта оборотных средств

3. Безопасность в туризме подразумевает:

- личную неприкосновенность туристов
- личную безопасность туристов и их имущества, безопасность окружающей среды, безопасность туристских объектов, безопасность национальных интересов принимающих государств

- гарантии оказания оплаченных услуг

4.В договоре и путевке указано, что туристу предоставляются услуги по типу «FB (full board)». Что это означает

- размещение и завтрак
- размещение, завтрак и ужин
- размещение, завтрак, обед и ужин

5.В каких единицах измеряется продолжительность тура?

- в днях
- в сутках
- в ночах/днях

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Ваучер – это документ, подтверждающий:

- а. оплату турпродукта;
- б) право на получение туристских услуг.

2. Система работы отелей в основном в пляжных дестинациях, предполагающая предоставление определенного набора услуг на территории отеля бесплатно и неограниченно в течение определенного периода времени, это:

- а. All Inclusive;
- б) Half Board Superior
- в) Extended Full Board.

3. При пересечении границы ребенка до 6 лет в сопровождении обоих родителей необходимо:

- а. наличие собственного паспорта с фотографией;
- б. наличие записи о ребенке в паспорте одного из родителей с фотографией;
- с. наличие записи о ребенке в паспорте одного из родителей (фотография не обязательна);
- д. наличие записи о ребенке в паспортах обоих родителей с фотографией;
- е. наличие записи о ребенке в паспортах обоих родителей (фотография не обязательна);
- ф. наличие собственного паспорта (фотография не обязательна).

4. При путешествиях в составе организованных детских групп дети в гостиничных предприятиях должны размещаться:

- а) не выше 3 этажа;
- б) на первом этаже;
- с) не выше 5 этажа.

5. Поездки в экскурсионно-познавательные туры религиозной направленности:

- а. как правило, востребованы, во время, совпадающее с религиозными праздниками;
- б. рекомендуется организовывать во время отличное от дат религиозных праздников;
- с. должны быть ориентированы только на время религиозных праздников.

6. Инсентив-тур – это:

- а. поездка, иницируемая и оплачиваемая коммерческими фирмами для поощрения своих сотрудников;
- б. поездка для участия в крупных бизнес-мероприятиях;
- с. поездка с целью обучения или повышения квалификации.

7. Какая система наименее характерна для лечебно-оздоровительных туров:

- а. ВВ (Bed&Breakfast);
- б) НВ (Half Board);
- с) АИ (All Inclusive).

8. Какая система характерна для горнолыжных туров:

- а. ВВ (Bed&Breakfast);
- б) НВ (Half Board);
- с) АИ (All Inclusive).

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов

Оценка	Критерии оценивания
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Особенности формирования и продвижения экологического турпродукта
2. Особенности формирования и продвижения спортивного турпродукта
3. Особенности формирования и продвижения лечебно-оздоровительного турпродукта
4. Особенности формирования и продвижения молодежного турпродукта
5. Особенности формирования и продвижения военно-патриотического турпродукта
6. Особенности формирования и продвижения активного турпродукта
7. Особенности формирования и продвижения событийного турпродукта
8. Особенности формирования и продвижения медицинского турпродукта
9. Особенности формирования и продвижения гастрономического турпродукта
10. Особенности формирования и продвижения сельского турпродукта
11. Особенности формирования и продвижения горнолыжного турпродукта
12. Особенности формирования и продвижения культурно-познавательного турпродукта

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Доклад (презентация) соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Студент аргументированно отстаивает свою точку зрения по всему спектру затрагиваемых проблем. Презентация отвечает критериям аналитичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы.
отлично	Доклад (презентация) соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Студент высказывает свою точку зрения по всему спектру затрагиваемых проблем. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы.
очень хорошо	Доклад (презентация) соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается с трудом. Работа перегружена информацией общего

Оценка	Критерии оценивания
	характера. Студент способен выразить свою точку зрения. Выводы дают целостного представления о проделанной работе.
хорошо	Доклад (презентация) соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается с трудом. Работа перегружена информацией общего характера. Студент способен выразить частные суждения, но не поднимается до обобщений. Выводы фрагментарны и не дают целостного представления о проделанной работе.
удовлетворительно	Доклад (презентация) соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
неудовлетворительно	Доклад (презентация) не в полной мере соответствует изучаемой теме, не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
плохо	Доклад (презентация) не соответствует изучаемой теме или не раскрывает ее содержания.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<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 несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	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	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-10

1. Цели и методы определения потребностей целевой аудитории
2. Цикл работы туроператора. Этапы цикла работы туроператора
3. Переговоры с поставщиками услуг. Принципы и правила заключения договоров с поставщиками услуг
4. Сотрудничество туроператора и иностранных meet-компаний
5. Формы сотрудничества туроператора и предприятий размещения
6. Формы сотрудничества туроператора и авиаперевозчика
7. Взаимодействие туроператора и железных дорог
8. Взаимоотношения туроператора и автотранспортных предприятий
9. Взаимоотношения туроператора и судовладельцев
10. Взаимоотношения туроператора и экскурсионных компаний
11. Особенности страхования туристов. Виды страховых программ
12. Визовая поддержка российских туристов
13. Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов
14. Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.
15. Турагенты и туроператоры: основные функции и специфика деятельности
16. Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту
17. Разновидности и методы рекламы турпродукта. PR-акции, как метод продвижения турпродукта
18. Каталог туроператора: назначение, содержание и основные требования
19. Выставочная деятельность туроператорских компаний
20. Контроль качества предоставляемых услуг. Ответственность туроператора по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт.
21. Конфликты в туроператорской деятельности. Работа с претензиями.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Факторы внешней среды, влияющие на осуществление туристской деятельности
2. Индустрия туризма: современное состояние и перспективы развития
3. Основные субъекты туристского рынка
4. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства турпродукта
5. Основные и дополнительные услуги в составе тура
6. Классы обслуживания в туризме
7. Функции туроператора и турагента
8. Виды туроператоров. Инициативный и рецептивный туроперейтинг. Схемы работы инициативного туроператора
9. Формы и особенности работы выездного туроператора
10. Особенности работы туроператора на въездном и внутреннем направлениях

11. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации. Финансовые гарантии туроператора
12. Условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта
13. Групповой туризм. Особенности, достоинства и недостатки.
14. Преимущества и недостатки инклюзив-туров

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическая задача) для оценки сформированности компетенции ПК-10

ЗАДАНИЕ 1 В туристическую компанию поступил запрос от московской школы с просьбой организовать для школьной группы 11-12 лет тур в Великий Устюг на день рождения Деда Мороза на 3 дня/2 ночи, размещение в загородной резиденции Деда Мороза, номера с удобствами или с уд. на блок. Питание 3-х разовое. В программу включить по возможности больше интерактивных мероприятий. Группа 20 школьников + 2 сопр.

Составьте программу обслуживания, обоснуйте ее привлекательность, рассчитайте стоимость программы из расчета на группу и на 1 чел.

ЗАДАНИЕ 2 В туристическую компанию поступил запрос от московской школы с просьбой организовать для школьной группы 14-16 лет тур в Карелию (Петрозаводск) на зимние каникулы на 3 дня/2 ночи, размещение 2 местных номера с удобствами. Питание 3-х разовое. В программу включить по возможности больше интерактивных мероприятий. Группа 20 школьников + 2 сопр.

Составьте программу обслуживания, обоснуйте ее привлекательность, рассчитайте стоимость программы из расчета на группу и на 1 чел.

ЗАДАНИЕ 3 В туристическую компанию поступил запрос от компании Сбербанк РФ с просьбой организовать для сотрудников компании в количестве 20 чел. тур в Санкт-Петербург на 3 дня/2 ночи в июне. Размещение в 2-х местных номерах с удобствами, гостиница в центре города 3* или 4*, недалеко от метро. Питание 2-х разовое (завтрак, обед). В экскурсионную программу обязательно включить экскурсию в Юсуповский дворец и прогулку по каналам.

Составьте программу обслуживания, обоснуйте ее привлекательность, рассчитайте стоимость программы из расчета на группу и на 1 чел.

ЗАДАНИЕ 4 В туристическую компанию поступил запрос от компании Газпром с просьбой организовать для сотрудников компании с детьми тур в Карелию на зимние каникулы на 3 дня/2 ночи, размещение в 2-х, 3-х местных номерах с удобствами, гостиница 4*. Питание 2-х разовое + праздничный ужин. В программу включить интерактивные мероприятия, ориентированных на детей. Группа 16 чел.+ 10 shk., 10 - 14 лет.

Составьте программу обслуживания, обоснуйте ее привлекательность, рассчитайте стоимость программы из расчета на группу и на 1 чел.

ЗАДАНИЕ 5 В туристическую компанию поступил запрос от компании Мосэнерго с просьбой организовать для сотрудников компании тур в Вологду с посещением Кирилло-Белозерского и Ферапонтова монастыря в июне-месяце на 3 дня/2 ночи, размещение в гостинице не менее 3*, в 2 местных номерах с удобствами. Питание 2-х разовое + корпоративная вечеринка.

Составьте программу обслуживания, обоснуйте ее привлекательность, рассчитайте стоимость программы из расчета на группу и на 1 чел.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическая задача) для оценки сформированности компетенции ПК-8

Задание 1. Туристы забронировали тур 30.09-09.10.2024 г. вылет туда 17:00, обратно 22:35. В начале отдыха туристам перенесли обратный вылет на 08:40. Турист требует возмещения за «потерянный» первый и последний день. Имеет ли он на это право? Если да, то к кому обращаться - к авиакомпании или туроператору? Должен ли это делать сам турист? В договоре время вылетов не указано.

Задание 2. Женщина, выезжает с ребенком в Египет по туристической путевке. С отцом ребенка в браке не состоит. По закону 114-ФЗ нет оснований для предоставления согласия второго родителя на выезд ребенка. Какие проблемы могут возникнуть при прохождении границы при отсутствии согласия отца на выезд ребенка?

Задание 3. Рассчитайте себестоимость тура на 1-го туриста и цену путевки для конкретного покупателя. Туристская фирма «Вито» организует тур в Казань для группы 30 чел. На 5 дней. В стоимость тура входит: проживание в 4-х звездочной гостинице, 2-х разовое питание, экскурсионное обслуживание, трансфер, транспортное обслуживание.

Задание 4. Семья забронировала тур, однако при получении паспортов с визами была обнаружена ошибка: в паспорт вписано двое детей, а едет один ребенок, ему поставили визу, но фотографию вклеили его брата. Что следует делать в подобном случае

Задание 5. В стоимость тура входит групповой трансферт. Туристы отказались от группового трансферта сославшись на то, что они не хотят находиться три часа в аэропорту. Туристы добрались до

аэропорта самостоятельно на такси. Могут ли они обратиться в турфирму для возвращения денежных средства за неиспользованную услугу (групповой трансферт)?

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическая задача)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы
удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения
плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Демьянов С. А. Туроперейтинг : учебно-методическое пособие / Демьянов С. А., Потаева Г. Р. - Пинск : ПолесГУ, 2021. - 100 с. - Книга из коллекции ПолесГУ - Сервис и туризм. - ISBN 978-985-516-688-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=862066&idb=0>.
2. Косолапов А.Б. Организация туристской деятельности : Учебник / Косолапов А.Б. - Москва : КноРус, 2021. - 304 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-08510-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=772082&idb=0>.
3. Веткин В.А.; Винтайкина Е.В. Технология создания массового турпродукта : Учебно-методическое пособие / Веткин В.А. - Москва : Русайнс, 2020. - 247 с. - ISBN 978-5-4365-4912-5. - Текст : электронный // ЭБС "BOOK.RU", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=562737&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Чудновский А.Д.; Жукова М.А.; Королев Н.В. Формирование потребительских предпочтений в туристско-рекреационных комплексах России : Учебное пособие / Чудновский А.Д. - Москва : КноРус, 2021. - 482 с. - ISBN 978-5-406-05595-3. - Текст : электронный // ЭБС "BOOK.RU", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=562742&idb=0>.
2. Ангелина И. А. Туроперейтинг : учебное пособие / Ангелина И. А., Градинарова А. А. - Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. - 108 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ДонНУЭТ имени Туган-Барановского - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=752263&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://www.book.ru> - Электронно-библиотечная система BOOK.ru
2. <http://rucont.ru> - Электронно-библиотечная система РУКОНТ
3. <http://znaniyum.com> - ЭБС издательства «ИНФРА-М»
4. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
5. <http://eur.ru> – библиотека экономической и управленческой литературы
6. <https://www.mybiz.ru/> Свой бизнес/электронный журнал
7. Консультант-плюс: <http://www.consultant.ru/>
8. Гарант: <http://www.garant.ru>
9. MSWindows 7
10. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с

возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм.

Автор(ы): Смирнова Ирина Павловна.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 05.11.2024, протокол № 3.