

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:  
на заседании кафедры  
туризма, геоурбанистики и экономической географии  
протокол № 12 от 15 июня 2019 г.

Согласовано:  
Председатель УМК географического факультета

Зав. кафедрой  / Р.Г. Сафиуллин



/Ю.В. Фаронова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дисциплина «Территориальная организация операторских и агентских услуг»

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

**программа бакалавриата**

Направление подготовки (специальность)  
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки  
«Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью»

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель)  
доцент, канд.геогр.наук, доцент



/Ю.В.Фаронова

Для приема: 2019 г.

Уфа - 2019 г.

Составитель: Фаронова Ю.В., канд. геогр. наук, доцент кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии  
протокол № 12 от 15.06.2019 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании  
кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании  
кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании  
кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

## Список документов и материалов

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2.	Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3.	Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4.	Фонд оценочных средств по дисциплине	17
4.1.	Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	17
4.2.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.	17
5.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	34
5.1.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	34
5.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	34
6.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	35

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3. Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности	ПК-3.1 Применяет правила делового этикета в целях эффективного взаимодействия с участниками туристского рынка	Знать: знания о современных требованиях к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов
	ПК-3.2 Применяет методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка	Уметь: оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов, использовать методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка
	ПК-3.3 Определяет решения по организации и управлению обслуживанием в туристской индустрии	Владеть: навыком разработки рекомендаций по территориальной организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Территориальная организация операторских и агентских услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

Цели изучения дисциплины: получить знания о современных требованиях к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов, которые выполняют актуальную функцию для территориальной организации туристской индустрии стран, регионов, городов.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин:

Туристско-рекреационные ресурсы России и Республики Башкортостан

Методы научных исследований

**3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Территориальная организация операторских и агентских услуг»  
на 7 семестр

Очная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	54,2
лекций	28
практических/ семинарских	26
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	53,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	-

Форма контроля:  
Зачет 7 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 1.							
1	Современных требования к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов. Методика территориальной оценки размещения участников туристского рынка. Основные понятия и термины: путешествия и туризм, устойчивый туризм, путешественник, турист, бизнес-путешественник, посетитель, туристское обслуживание/туристские услуги. Перевозки: регулярные, чартерные, челночные, договор перевозки, классы перевозок, базовый тариф, минимальное/максимальное пребывание	4	4		8	1-5	Самостоятельное изучение темы: путешествия и туризм, устойчивый туризм, путешественник, турист, бизнес-путешественник, посетитель, туристское обслуживание/туристские услуги. Перевозки: регулярные, чартерные, челночные, договор перевозки, классы перевозок, базовый тариф, минимальное/максимальное пребывание	Проверка выполнения практической работы № 1. Тестирование
2	Основные понятия и термины: туроператор, турагент/турагентство, туристское предложение,	4	4		8	1-5	Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: туроператор, турагент/турагентство,	Проверка выполнения практической работы № 2. Тестирование

	<p>туристская брошюра, информация о местах назначения, продолжительность путешествия, начало путешествия, окончание путешествия, план-график путешествия, время убытия, время прибытия, продолжительность полета, маршрут, промежуточная остановка, стоянка в пути, стыковочная перевозка, беспосадочный перелет, прямой рейс, пункты отправления и возвращения, информация о порядке въезда в страну, визовая информация, информация о состоянии здоровья и вакцинации, информация о климатических условиях, информация об условиях для занятия спортом и отдыха, информация о типичных дополнительных расходах, консультирование по туру, автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест, комплексный тур, специальный тур, низкозатратный рейс, самостоятельный тур, экскурсия</p>						<p>туристское предложение, туристская брошюра, информация о местах назначения, продолжительность путешествия, начало путешествия, окончание путешествия, план-график путешествия, время убытия, время прибытия, продолжительность полета, маршрут, промежуточная остановка, стоянка в пути, стыковочная перевозка, беспосадочный перелет, прямой рейс, пункты отправления и возвращения, информация о порядке въезда в страну, визовая информация, информация о состоянии здоровья и вакцинации, информация о климатических условиях, информация об условиях для занятия спортом и отдыха, информация о типичных дополнительных расходах, консультирование по туру, автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест, комплексный тур, специальный тур, низкозатратный рейс, самостоятельный тур, экскурсия</p>	
3	Туры для групп с особыми	4	4		8	1-5	Самостоятельное изучение	Проверка выполнения



	<p>интересами: поощрительный тур, тур для стимулирования продаж, экскурсия по городу и окрестностям, поездка на корабле, круиз, береговая экскурсия. Термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении: осмотр достопримечательностей, посещение объектов, тур, ознакомительный тур, панорамный тур, экскурсия с экскурсоводом</p>						<p>основных понятий и терминов: поощрительный тур, тур для стимулирования продаж, экскурсия по городу и окрестностям, поездка на корабле, круиз, береговая экскурсия. Термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении: осмотр достопримечательностей, посещение объектов, тур, ознакомительный тур, панорамный тур, экскурсия с экскурсоводом</p>	<p>практической работы № 3. Тестирование</p>
4	<p>Туристский договор: условия туристского договора, минимальное количество путешественников, максимальное количество путешественников, лицо, заменяющее путешественника, договорная ответственность, резервирование тура, предварительное резервирование, экстренное резервирование, альтернативный договор, расторжение договора путешественником, плата за расторжение договора, отсутствие путешественника, расторжение договора организатором туристского</p>	4	4		8	1-5	<p>Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: туристский договор: условия туристского договора, минимальное количество путешественников, максимальное количество путешественников, лицо, заменяющее путешественника, договорная ответственность, резервирование тура, предварительное резервирование, экстренное резервирование, альтернативный договор, расторжение договора путешественником, плата за расторжение договора, отсутствие</p>	<p>Проверка выполнения практической работы № 4. Тестирование</p>

	обслуживания, форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)						путешественника, расторжение договора организатором туристского обслуживания, форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)	
	Модуль 2							
5	Стоимость тура: базовая цена, наценка за одноместный номер, наценка/скидка за место отправления, туристские сезоны, задаток, балансовый платеж. Туристская документация: туристский ваучер, время начала регистрации, время посадки	4	4		8	1-5	Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: стоимость тура, базовая цена, наценка за одноместный номер, наценка/скидка за место отправления, туристские сезоны, задаток, балансовый платеж. Туристская документация: туристский ваучер, время начала регистрации, время посадки	Проверка выполнения практической работы № 5. Тестирование
6	Функции и должности персонала туроператоров и турагентов: Отдел/департамент по формированию турпродукта/отдел турпродукта/отдел туризма (внутреннего, въездного, выездного). Визовый отдел. Отдел продаж/отдел реализации турпродукта	4	4		8	1-5	Самостоятельное изучение материала по теме «Территориальная организация профессиональной деятельности туроператоров и турагентов»	Проверка выполнения практической работы № 6. Тестирование
7	Функции и должности персонала туроператоров и турагентов: Отдел бронирования. Отдел рекламы/маркетинга и рекламы/по связям с общественностью/PR отдел.	4	2		5,8	1-5	Самостоятельное изучение материала по теме	Проверка выполнения практической работы № 7. Тестирование

	Претензионный/юридический отдел. Отдел по работе с корпоративными клиентами/ корпоративный отдел.							
	<b>Всего часов:</b>	28	26		53,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Территориальная организация операторских и агентских услуг»  
на 7 семестр

Заочная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	10,7
лекций	4
практических/ семинарских	6
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	93,3
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма контроля:

Зачет 4 курс

Контрольная работа 4 курс

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 1.							
1	Современных требования к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов. Основные понятия и термины: путешествия и туризм, устойчивый туризм, путешественник, турист, бизнес-путешественник, посетитель, туристское обслуживание/туристские услуги. Перевозки: регулярные, чартерные, челночные, договор перевозки, классы перевозок, базовый тариф, минимальное/максимальное пребывание	1			12	1-5	Самостоятельное изучение темы: путешествия и туризм, устойчивый туризм, путешественник, турист, бизнес-путешественник, посетитель, туристское обслуживание/туристские услуги. Перевозки: регулярные, чартерные, челночные, договор перевозки, классы перевозок, базовый тариф, минимальное/максимальное пребывание	Тестирование
2	Основные понятия и термины: туроператор, турагент/турагентство, туристское предложение, туристская брошюра,	1			14	1-5	Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: туроператор, турагент/турагентство, туристское предложение,	Тестирование

	<p>информация о местах назначения, продолжительность путешествия, начало путешествия, окончание путешествия, план-график путешествия, время убытия, время прибытия, продолжительность полета, маршрут, промежуточная остановка, стоянка в пути, стыковочная перевозка, беспосадочный перелет, прямой рейс, пункты отправления и возвращения, информация о порядке въезда в страну, визовая информация, информация о состоянии здоровья и вакцинации, информация о климатических условиях, информация об условиях для занятия спортом и отдыха, информация о типичных дополнительных расходах, консультирование по туру, автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест, комплексный тур, специальный тур, низкокзатратный рейс, самостоятельный тур, экскурсия</p>						<p>туристская брошюра, информация о местах назначения, продолжительность путешествия, начало путешествия, окончание путешествия, план-график путешествия, время убытия, время прибытия, продолжительность полета, маршрут, промежуточная остановка, стоянка в пути, стыковочная перевозка, беспосадочный перелет, прямой рейс, пункты отправления и возвращения, информация о порядке въезда в страну, визовая информация, информация о состоянии здоровья и вакцинации, информация о климатических условиях, информация об условиях для занятия спортом и отдыха, информация о типичных дополнительных расходах, консультирование по туру, автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест, комплексный тур, специальный тур, низкокзатратный рейс, самостоятельный тур, экскурсия</p>	
3	Туры для групп с особыми	1			14	1-5	Самостоятельное изучение	.

	<p>интересами: поощрительный тур, тур для стимулирования продаж, экскурсия по городу и окрестностям, поездка на корабле, круиз, береговая экскурсия.</p> <p>Термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении: осмотр достопримечательностей, посещение объектов, тур, ознакомительный тур, панорамный тур, экскурсия с экскурсоводом</p>						<p>основных понятий и терминов: поощрительный тур, тур для стимулирования продаж, экскурсия по городу и окрестностям, поездка на корабле, круиз, береговая экскурсия.</p> <p>Термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении: осмотр достопримечательностей, посещение объектов, тур, ознакомительный тур, панорамный тур, экскурсия с экскурсоводом</p>	Тестирование
4	<p>Туристский договор: условия туристского договора, минимальное количество путешественников, максимальное количество путешественников, лицо, заменяющее путешественника, договорная ответственность, резервирование тура, предварительное резервирование, экстренное резервирование, альтернативный договор, расторжение договора путешественником, плата за расторжение договора, отсутствие путешественника, расторжение договора</p>	1		12	1-5	<p>Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: туристский договор: условия туристского договора, минимальное количество путешественников, максимальное количество путешественников, лицо, заменяющее путешественника, договорная ответственность, резервирование тура, предварительное резервирование, экстренное резервирование, альтернативный договор, расторжение договора путешественником, плата за расторжение договора,</p>	Тестирование	

	организатором туристского обслуживания, форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)						отсутствие путешественника, расторжение договора организатором туристского обслуживания, форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)	
	Модуль 2							
5	Стоимость тура: базовая цена, наценка за одноместный номер, наценка/скидка за место отправления, туристские сезоны, задаток, балансовый платеж. Туристская документация: туристский ваучер, время начала регистрации, время посадки		2		14	1-5	Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: стоимость тура, базовая цена, наценка за одноместный номер, наценка/скидка за место отправления, туристские сезоны, задаток, балансовый платеж. Туристская документация: туристский ваучер, время начала регистрации, время посадки	Проверка выполнения практической работы № 1,2. Тестирование
6	Функции и должности персонала туроператоров и турагентов: Отдел/департамент по формированию турпродукта/отдел турпродукта/отдел туризма (внутреннего, въездного, выездного). Визовый отдел. Отдел продаж/отдел реализации турпродукта		2		14	1-5	Самостоятельное изучение материала по теме «Территориальная организация туроператоров и турагентов»	Проверка выполнения практической работы № 3,4. Тестирование
7	Функции и должности персонала туроператоров и турагентов: Отдел бронирования. Отдел рекламы/маркетинга и		2		13,3	1-5	Самостоятельное изучение материала по теме	Проверка выполнения практической работы № 5,6. Тестирование



	рекламы/по связям с общественностью/PR отдел. Претензионный/юридический отдел. Отдел по работе с корпоративными клиентами/ корпоративный отдел.							
	<b>Всего часов:</b>	4	6		93,3			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

###### Код и формулировка компетенции

ПК-3 Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачёт	Зачёт
ПК-3.1 Применяет правила делового этикета в целях эффективного взаимодействия с участниками туристского рынка	Знать: знания о современных требованиях к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Студент не знает современные требования к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Студент знает современные требования к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов
ПК-3.2 Применяет методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка	Уметь: оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Студент не умеет оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Студент умеет оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов
ПК-3.3 Определяет решения по организации и управлению обслуживанием в туристской индустрии	Владеть: навыком разработки рекомендаций по организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Студент не владеет навыком разработки рекомендаций по организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов. Владеет навыком обоснования особенностей размещения на изучаемой территории туроператоров и турагентов	Студент владеет навыком разработки рекомендаций по организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов. Владеет навыком обоснования особенностей размещения на изучаемой территории туроператоров и турагентов

##### 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной

программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-3.1 Применяет правила делового этикета в целях эффективного взаимодействия с участниками туристского рынка	Знать: знания о современных требованиях к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Тестирование
ПК-3.2 Применяет методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка	Уметь: оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов, использовать методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка	Проверка выполнения практической работы. Тестирование
ПК-3.3 Определяет решения по организации и управлению обслуживанием в туристской индустрии	Владеть: навыком разработки рекомендаций по территориальной организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Проверка выполнения практической работы. Тестирование Самостоятельная работа студента.

Показатели сформированности компетенции.

Очная форма обучения.

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины

для зачета: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10.

Шкалы оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов), не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

Заочная форма обучения.

Выполнение тестирования (два теста по 25 вопросов).

Выполнение всех практических работ (всего 6 работ).

Выполнение контрольной работы.

### Рейтинг – план дисциплины

Территориальная организация операторских и агентских услуг

Направление 43.03.02 Туризм

Курс4, семестр 7

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
Проверка выполнения практической работы	8	4	0	32
<b>Рубежный контроль</b>				
Тестирование	1, 25 вопросов	1	0	25
<b>Модуль 2</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
Проверка выполнения практической работы	6	3	0	18
<b>Рубежный контроль</b>				
Тестирование	1, 25 вопросов	1	0	25
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Выполнение самостоятельной работы. Подбор научной и методической литературы по теме самостоятельной работы				<b>5</b>
2. Публикация статей				<b>5</b>
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			<b>0</b>	<b>-6</b>
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			<b>0</b>	<b>-10</b>
<b>Итоговый контроль</b>				
1. Зачет				

## Практическая работа № 1.

Основные понятия и термины.

Задание: заполнить таблицу, в которой отразить содержание основных понятий и терминов.

содержание термина	расшифровка термина
путешествия и туризм	
устойчивый туризм	
путешественник	
турист	
бизнес-путешественник	
посетитель	
туристское обслуживание/туристские услуги	
Перевозки (раздел терминов)	
регулярные перевозки	
чартерные перевозки	
челночные перевозки	
договор перевозки	
классы перевозок	
базовый тариф	
минимальное/максимальное пребывание	

## Практическая работа № 2.

Основные понятия и термины.

Задание: заполнить таблицу, в которой отразить содержание основных понятий и терминов.

содержание термина	расшифровка термина
туроператор	
защита от неплатежеспособности	
турагент/турагентство	
Туристское предложение (раздел терминов)	
туристская брошюра	
информация о местах назначения	
продолжительность путешествия	
начало путешествия	
окончание путешествия	
план-график путешествия	
время убытия	
время прибытия	
продолжительность полета	
маршрут	
промежуточная остановка	
стоянка в пути	
стыковочная перевозка	
беспосадочный перелет	
прямой рейс	
пункты отправления и возвращения	
информация о порядке въезда в страну	
визовая информация	
информация о состоянии здоровья и вакцинации	
информация о климатических условиях	
информация об условиях для занятия спортом и отдыха	
информация о типичных дополнительных расходах	
консультирование по туру	
автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест	
комплексный тур	
альтернативное туристское обслуживание	
специальный тур	
низкозатратный рейс	

самостоятельный тур	
экскурсия	

### Практическая работа № 3.

Основные понятия и термины.

Задание: заполнить таблицу, в которой отразить содержание основных понятий и терминов.

содержание термина	расшифровка термина
Туры для групп с особыми интересами (раздел терминов)	
поощрительный тур	
тур для стимулирования продаж	
экскурсия по городу и окрестностям	
поездка на корабле	
круиз	
береговая экскурсия	
Термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении (раздел терминов)	
осмотр достопримечательностей	
посещение объектов	
тур	
ознакомительный тур	
панорамный тур	
экскурсия с экскурсоводом	

### Практическая работа № 4.

Основные понятия и термины.

Задание: заполнить таблицу, в которой отразить содержание основных понятий и терминов.

содержание термина	расшифровка термина
Туристский договор (раздел терминов)	
условия туристского договора	
минимальное количество путешественников	
максимальное количество путешественников	
лицо, заменяющее путешественника	
договорная ответственность	
резервирование тура	
предварительное резервирование	
экстренное резервирование	
альтернативный договор	
расторжение договора путешественником	
плата за расторжение договора	
отсутствие путешественника	
расторжение договора организатором туристского обслуживания	
форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)	

### Практическая работа № 5.

Основные понятия и термины.

Задание: заполнить таблицу, в которой отразить содержание основных понятий и терминов.

содержание термина	расшифровка термина
Стоимость тура (раздел терминов)	
стоимость тура	
базовая цена	

наценка за одноместный номер	
наценка/скидка за место отправления	
туристские сезоны	
здаток	
балансовый платеж	
Туристская документация тура (раздел терминов)	
туристская документация	
туристский ваучер	
время начала регистрации	
время посадки	

### Практическая работа № 6.

Основные понятия и термины.

Задание: заполнить таблицу, в которой отразить содержание основных понятий и терминов.

#### Функции и должности персонала туроператоров и турагентов

Наименование отдела	Выполняемые функции	Возможные должности
Отдел/департамент по формированию турпродукта/отдел турпродукта/отдел туризма (внутреннего, въездного, выездного)		
Визовый отдел		
Отдел продаж/отдел реализации турпродукта		

### Практическая работа № 7.

Основные понятия и термины.

Задание: заполнить таблицу, в которой отразить содержание основных понятий и терминов.

#### Функции и должности персонала туроператоров и турагентов

Наименование отдела	Выполняемые функции	Возможные должности
Отдел бронирования		
Отдел рекламы/маркетинга и рекламы/по связям с общественностью/PR отдел		
Претензионный/юридический отдел		
Отдел по работе с корпоративными клиентами/ корпоративный отдел		

#### Критерии оценки результатов выполнения практической работы (очная форма)

Модуль 1

8 баллов получает студент, если выполнена вся работа в полном объеме

0 баллов баллов получает студент, если не выполнена вся работа в полном объеме

Модуль 2

6 баллов получает студент, если выполнена вся работа в полном объеме

0 баллов баллов получает студент, если не выполнена вся работа в полном объеме

#### Критерии оценки результатов выполнения практической работы (заочная форма).

Предполагается выполнение практических работ №1 - №6.

Практическая работа зачтена, если правильно выполнено 80 % заданий.

Практическая работа не зачтена, если правильно выполнено менее 80 % заданий.

### **Вопросы для подготовки к тестированию.**

1 блок. путешествия и туризм, устойчивый туризм, путешественник, турист, бизнес-путешественник, посетитель, туристское обслуживание/туристские услуги. Перевозки: регулярные, чартерные, челночные, договор перевозки, классы перевозок, базовый тариф, минимальное/максимальное пребывание

2 блок. туроператор, турагент/турагентство, туристское предложение, туристская брошюра, информация о местах назначения, продолжительность путешествия, начало путешествия, окончание путешествия, план-график путешествия, время убытия, время прибытия, продолжительность полета, маршрут, промежуточная остановка, стоянка в пути, стыковочная перевозка, беспосадочный перелет, прямой рейс, пункты отправления и возвращения, информация о порядке въезда в страну, визовая информация, информация о состоянии здоровья и вакцинации, информация о климатических условиях, информация об условиях для занятия спортом и отдыха, информация о типичных дополнительных расходах, консультирование по туру, автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест, комплексный тур, специальный тур, низкотарифный рейс, самостоятельный тур, экскурсия

3 блок. поощрительный тур, тур для стимулирования продаж, экскурсия по городу и окрестностям, поездка на корабле, круиз, береговая экскурсия.

4 блок. термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении: осмотр достопримечательностей, посещение объектов, тур, ознакомительный тур, панорамный тур, экскурсия с экскурсоводом

5 блок. туристский договор: условия туристского договора, минимальное количество путешественников, максимальное количество путешественников, лицо, заменяющее путешественника, договорная ответственность, резервирование тура, предварительное резервирование, экстренное резервирование, альтернативный договор, расторжение договора путешественником, плата за расторжение договора, отсутствие путешественника, расторжение договора организатором туристского обслуживания, форс-мажор

6 блок. стоимость тура, базовая цена, наценка за одноместный номер, наценка/скидка за место отправления, туристские сезоны, задаток, балансовый платеж

7 блок. туристская документация: туристский ваучер, время начала регистрации, время посадки

8 блок. Функции и должности персонала туроператоров и турагентов.

### **Тесты для проверки знаний, умений, навыков. Модуль 1.**

1) Турист – это:

1 Лицо, перемещающееся с одного места на другое

2 Лицо, путешествующее для проведения досуга

3 Лицо, путешествующее для осуществления своей профессиональной, торговой или иной коммерческой деятельности

4 Путешественник, прибывший в пункт назначения, который не является его постоянным местом жительства

2) Регулярные перевозки – это:

1 Перевозки путешественников по определенному маршруту и в соответствии с определенным графиком

2 Аренда транспортного средства целиком или частично у поставщика туристских услуг

3 Перевозки путешественников между двумя пунктами либо на регулярной основе, либо с периодичностью, определяемой поставщиком услуг



4 Критерии, устанавливаемые поставщиком транспортных услуг для регулирования своих возможностей с учетом различных факторов

3) Чартерные перевозки – это:

1 Перевозки путешественников по определенному маршруту и в соответствии с определенным графиком

2 Аренда транспортного средства целиком или частично у поставщика туристских услуг

3 Перевозки путешественников между двумя пунктами либо на регулярной основе, либо с периодичностью, определяемой поставщиком услуг

4 Критерии, устанавливаемые поставщиком транспортных услуг для регулирования своих возможностей с учетом различных факторов

4) Туроператор – это:

1 Организация или индивидуальный предприниматель, обслуживающие путешественников/туристов

2 Организация, организующая комплексные туры и предлагающая туристские услуги на продажу либо самим путешественникам, либо через посредников (агентов).

3 Оказание помощи для получения официального разрешения от консульства или местной иммиграционной/эмиграционной службы на въезд в страну, выезд из страны или проезд через страну

4 Организация или индивидуальный предприниматель, продающие и резервирующие туристские услуги для путешественников/потребителей

5) Турагент – это:

1 Организация или индивидуальный предприниматель, обслуживающие путешественников/туристов

2 Организация, организующая комплексные туры и предлагающая туристские услуги на продажу либо самим путешественникам, либо через посредников (агентов).

3 Оказание помощи для получения официального разрешения от консульства или местной иммиграционной/эмиграционной службы на въезд в страну, выезд из страны или проезд через страну

4 Организация или индивидуальный предприниматель, продающие и резервирующие туристские услуги для путешественников/потребителей

6) Туристская брошюра – это:

1 Издание, содержащее подробные характеристики туристских направлений, туристских услуг, цены и условия резервирования

2 Общая и практическая информация о месте назначения, удовлетворяющая нуждам путешественников

3 Подробный план путешествия, как правило, с указанием дат, времени и мест путешествия

4 Путь следования, обозначаемый пунктом отправления, пунктом назначения и любыми остановками и (или) изменениями в пути

7) План-график путешествия – это:

1 Издание, содержащее подробные характеристики туристских направлений, туристских услуг, цены и условия резервирования

2 Общая и практическая информация о месте назначения, удовлетворяющая нуждам путешественников

3 Подробный план путешествия, как правило, с указанием дат, времени и мест путешествия

4 Путь следования, обозначаемый пунктом отправления, пунктом назначения и любыми остановками и (или) изменениями в пути

8) Время убытия – это:

- 1 Дата и (или) время окончания последней законченной туристской услуги
- 2 Дата и (или) время получения первой законченной туристской услуги
- 3 Время начала обусловленного договором транспортного обслуживания
- 4 Время окончания обусловленного договором транспортного обслуживания

9) Время прибытия – это:

- 1 Дата и (или) время окончания последней законченной туристской услуги
- 2 Дата и (или) время получения первой законченной туристской услуги
- 3 Время начала обусловленного договором транспортного обслуживания
- 4 Время окончания обусловленного договором транспортного обслуживания

10) Продолжительность полета – это:

- 1 Общее время с момента начала движения самолета на автономном питании с целью взлета до его полной остановки по окончании полета
- 2 Путь следования, обозначаемый пунктом отправления, пунктом назначения и любыми остановками и (или) изменениями в пути
- 3 Перелет с одного места на другое без какой-либо промежуточной посадки
- 4 Перелет с одного места на другое, который возможен с промежуточной посадкой, но без смены самолетов

11) Визовая информация – это:

- 1 Информация о национальных правилах, касающихся въезда в страну, проезда через страну и выезда из страны
- 2 Информация о получении официального разрешения на въезд в страну, проезд по стране или выезд из страны
- 3 Информация о требованиях к состоянию здоровья и официальных правилах вакцинации в отношении людей и домашних животных, необходимая для въезда в другую страну или путешествия по другой стране
- 4 Сведения об условиях для занятия спортом и отдыха, имеющихся в месте назначения, которые содержатся в договоре или могут быть получены иным образом

12) Информация о состоянии здоровья и вакцинации – это:

- 1 Информация о национальных правилах, касающихся въезда в страну, проезда через страну и выезда из страны
- 2 Информация о получении официального разрешения на въезд в страну, проезд по стране или выезд из страны
- 3 Информация о требованиях к состоянию здоровья и официальных правилах вакцинации в отношении людей и домашних животных, необходимая для въезда в другую страну или путешествия по другой стране
- 4 Сведения об условиях для занятия спортом и отдыха, имеющихся в месте назначения, которые содержатся в договоре или могут быть получены иным образом

13) Комплексный тур – это:

- 1 Запланированное сочетание не менее двух из туристских услуг, включая перевозку, размещение, другие туристские услуги, не дополняющие перевозку или размещение и составляющие существенную часть комплексного тура, когда туристские услуги продаются или предлагаются по цене полного пансиона и когда обслуживание охватывает период, превышающий 24 ч, или включает размещение на ночь
- 2 Туристское обслуживание, не включенное в стоимость тура, которое путешественник может приобрести по своему желанию

3 Туристское обслуживание, предлагаемое, как правило, по специальной цене с учетом особых условий

4 Тур для отдыха или осмотра достопримечательностей, включающий одно или несколько посещений, с сопровождением или без сопровождения, обычно без ночевки

14) Экскурсия – это:

1 Запланированное сочетание не менее двух из туристских услуг, включая перевозку, размещение, другие туристские услуги, не дополняющие перевозку или размещение и составляющие существенную часть комплексного тура, когда туристские услуги продаются или предлагаются по цене полного пансиона и когда обслуживание охватывает период, превышающий 24 ч, или включает размещение на ночь

2 Туристское обслуживание, не включенное в стоимость тура, которое путешественник может приобрести по своему желанию

3 Туристское обслуживание, предлагаемое, как правило, по специальной цене с учетом особых условий

4 Тур для отдыха или осмотра достопримечательностей, включающий одно или несколько посещений, с сопровождением или без сопровождения, обычно без ночевки

15) Поощрительный тур – это:

1 Поездка на один или несколько дней, приуроченная к распродаже товаров, которая объявлена в туристском предложении

2 Средство управления, связанное с использованием туризма для стимулирования и (или) поощрения участников тура за высокие показатели в работе с целью достижения целей организации

3 Рекреационный водный тур

4 Рекреационная поездка на судне, как правило, с конкретной программой, разработанной для путешественников

16) Тур для стимулирования продаж – это:

1 Поездка на один или несколько дней, приуроченная к распродаже товаров, которая объявлена в туристском предложении

2 Средство управления, связанное с использованием туризма для стимулирования и (или) поощрения участников тура за высокие показатели в работе с целью достижения целей организации

3 Рекреационный водный тур

4 Рекреационная поездка на судне, как правило, с конкретной программой, разработанной для путешественников

17) Круиз – это:

1 Рекреационный водный тур

2 Организованная экскурсия во время круиза

3 Рекреационная поездка на судне, как правило, с конкретной программой, разработанной для путешественников

4 Ознакомление с объектами культурного или природного наследия, которые обозначены в плане-графике путешествия

18) Осмотр достопримечательностей – это:

1 Ознакомление с объектами культурного или природного наследия, которые обозначены в плане-графике путешествия

2 Получение физического доступа к месту расположения объектов культурного или природного наследия, обозначенных в плане-графике путешествия

3 Организованная экскурсия или поездка

4 Короткий тур для ознакомления путешественников с планировкой и обустройством конкретного места

19) Тур – это:

1 Ознакомление с объектами культурного или природного наследия, которые обозначены в плане-графике путешествия

2 Получение физического доступа к месту расположения объектов культурного или природного наследия, обозначенных в плане-графике путешествия

3 Организованная экскурсия или поездка

4 Короткий тур для ознакомления путешественников с планировкой и обустройством конкретного места

20) Минимальное количество путешественников – это:

1 Условия соглашения между путешественником/потребителем и организатором туристского обслуживания, имеющие юридическую силу

2 Количество путешественников, необходимое для организации туристского обслуживания и указываемое в туристском предложении и в подтверждении резервирования

3 Количество путешественников, указываемое в туристском предложении и в условиях туристского договора, которым ограничивается размер группы

4 Третья сторона, пользующаяся туристскими услугами вместо изначально зарегистрированного путешественника в соответствии с условиями туристского договора

21) Максимальное количество путешественников – это:

1 Условия соглашения между путешественником/потребителем и организатором туристского обслуживания, имеющие юридическую силу

2 Количество путешественников, необходимое для организации туристского обслуживания и указываемое в туристском предложении и в подтверждении резервирования

3 Количество путешественников, указываемое в туристском предложении и в условиях туристского договора, которым ограничивается размер группы

4 Третья сторона, пользующаяся туристскими услугами вместо изначально зарегистрированного путешественника в соответствии с условиями туристского договора

22) Договорная ответственность – это:

1 Степень, в которой все стороны по договору юридически связаны соответствующими условиями и обязательствами

2 Заключение туристского договора с условием подтверждения

3 Заявление путешественника о намерении заключить туристский договор, если заявленные условия договора являются приемлемыми

4 Резервирование тура, осуществленное в ограниченный период времени после публикации описания тура в связи со снижением стоимости и (или) другими льготами

23) Резервирование тура – это:

1 Степень, в которой все стороны по договору юридически связаны соответствующими условиями и обязательствами

2 Заключение туристского договора с условием подтверждения

3 Заявление путешественника о намерении заключить туристский договор, если заявленные условия договора являются приемлемыми

4 Резервирование тура, осуществленное в ограниченный период времени после публикации описания тура в связи со снижением стоимости и (или) другими льготами

24) Предварительное резервирование – это:

- 1 Степень, в которой все стороны по договору юридически связаны соответствующими условиями и обязательствами
- 2 Заключение туристского договора с условием подтверждения
- 3 Заявление путешественника о намерении заключить туристский договор, если заявленные условия договора являются приемлемыми
- 4 Резервирование тура, осуществленное в ограниченный период времени после публикации описания тура в связи со снижением стоимости и (или) другими льготами

25) Экстренное резервирование – это:

- 1 Степень, в которой все стороны по договору юридически связаны соответствующими условиями и обязательствами
- 2 Заключение туристского договора с условием подтверждения
- 3 Заявление путешественника о намерении заключить туристский договор, если заявленные условия договора являются приемлемыми
- 4 Резервирование тура, осуществленное в ограниченный период времени после публикации описания тура в связи со снижением стоимости и (или) другими льготами

### **Критерии оценки результатов тестирования. Модуль 1.**

Балл за правильный ответ – 1 балл. Всего 25 тестовых вопросов. Максимальное количество баллов 25.

Для заочной формы обучения: тестирование зачтено при условии правильных ответов на 15 и более вопросов.

Навык обоснования особенностей размещения на изучаемой территории туроператоров и турагентов: Самостоятельная работа по группе вопросов:

Объяснить социально-экономические предпосылки размещения на изучаемой территории туроператоров и турагентов

Объяснить социально-демографические предпосылки размещения на изучаемой территории туроператоров и турагентов

Объяснить организационно-управленческие предпосылки размещения на изучаемой территории туроператоров и турагентов

Объяснить законодательные основы, влияющие на размещение на изучаемой территории туроператоров и турагентов

Умение оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов: выполнить самостоятельную работу по темам

Финансовое обеспечение деятельности туроператоров: Требования к предоставляемому финансовому обеспечению ответственности туроператора; размер финансового обеспечения ответственности туроператора; срок действия финансового обеспечения ответственности туроператора; основание для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии; порядок выплаты страхового возмещения по договору или договорам страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии или банковским гарантиям; договор страхования ответственности туроператора; учет и отчетность.

Единый федеральный реестр туроператоров.

Объединения туроператоров и турагентов. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Функции объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Имущество объединения туроператоров в сфере выездного туризма

## Тесты для проверки знаний, умений, навыков. Модуль 2.

1) Стоимость тура – это:

- 1 Общая сумма, которую путешественник должен заплатить за все туристские услуги, включая пошлины и налоги, оговариваемая в туристском договоре
- 2 Минимальная текущая стоимость конкретного комплексного тура или конкретной туристской услуги
- 3 Колебания стоимости тура в зависимости от пункта отправления, отличного от того, который определен базовой ценой
- 4 Плата, взимаемая с путешественника за размещение в одноместном номере

2) Базовая цена тура – это:

- 1 Общая сумма, которую путешественник должен заплатить за все туристские услуги, включая пошлины и налоги, оговариваемая в туристском договоре
- 2 Минимальная текущая стоимость конкретного комплексного тура или конкретной туристской услуги
- 3 Колебания стоимости тура в зависимости от пункта отправления, отличного от того, который определен базовой ценой
- 4 Плата, взимаемая с путешественника за размещение в одноместном номере

3) Наценка за одноместный номер – это:

- 1 Общая сумма, которую путешественник должен заплатить за все туристские услуги, включая пошлины и налоги, оговариваемая в туристском договоре
- 2 Минимальная текущая стоимость конкретного комплексного тура или конкретной туристской услуги
- 3 Колебания стоимости тура в зависимости от пункта отправления, отличного от того, который определен базовой ценой
- 4 Плата, взимаемая с путешественника за размещение в одноместном номере

4) Туристская документация – это:

- 1 Ваучеры и другие документы, позволяющие путешественнику пользоваться туристскими услугами, предоставляемыми по договору, а также содержащие любую информацию, необходимую для их получения
- 2 Купон, дающий путешественнику право на получение оговоренной туристской услуги
- 3 Денежный аванс, вносимый путешественником в счет стоимости тура
- 4 Колебания стоимости тура в зависимости от пункта отправления, отличного от того, который определен базовой ценой

5) Функции, выполняемые департаментом по формированию турпродукта, - это:

- 1 анализ конъюнктуры рынка, сбор и анализ статистических данных по развитию направлений в туризме
- 2 заключение договоров с партнерами
- 3 разработка групповых и индивидуальных туров
- 4 все варианты ответов верные

6) Функцию инструктаж руководителей туристских групп, экскурсоводов (гидов), инструкторов-проводников, гидов-переводчиков, инструкторов, сопровождающих, стажеров, курьеров, ассистентов выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 визовый отдел
- 3 отдел реализации турпродукта
- 4 отдел бронирования

- 7) Функцию создания и развития агентской сети (для туроператора) выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 визовый отдел
  - 3 отдел реализации турпродукта
  - 4 отдел бронирования
- 8) Функцию анализа маркетинговых исследований и спроса на туристские услуги выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 визовый отдел
  - 3 отдел реализации турпродукта
  - 4 отдел бронирования
- 9) Функцию учета специальных требований и запросов туристов (возраст, диета, медицинские показания, инвалидность и т.п.) выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 визовый отдел
  - 3 отдел реализации турпродукта
  - 4 отдел бронирования
- 10) Функцию планирования и проведения мероприятий по продвижению турпродукта, бренда компании (рекламных PR мероприятий, презентаций) выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 отдел рекламы
  - 3 отдел реализации турпродукта
  - 4 отдел бронирования
- 11) Функцию разработку контента путешествий и размещение его на сайте компании и в сети Интернет выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 отдел рекламы
  - 3 отдел реализации турпродукта
  - 4 отдел бронирования
- 12) Функцию подготовки путеводителей, расписаний, профессиональных публикаций и рекламных материалов выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 отдел рекламы
  - 3 отдел реализации турпродукта
  - 4 отдел бронирования
- 13) Функцию ведения статистического учета претензий туристов выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 отдел рекламы
  - 3 отдел реализации турпродукта
  - 4 юридический отдел
- 14) Функцию выявления и анализа проблем качества обслуживания туристов выполняет отдел:
- 1 департамент по формированию турпродукта
  - 2 отдел рекламы
  - 3 отдел реализации турпродукта

4 юридический отдел

15) Функцию разработки специальных программ обслуживания корпоративных заказчиков по их запросам выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 отдел рекламы
- 3 корпоративный отдел
- 4 юридический отдел

16) Функцию организации контроля за выполнением программ путешествий для корпоративных групп и качеством предоставленных услуг выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 отдел рекламы
- 3 корпоративный отдел
- 4 юридический отдел

17) Функцию изучения отзывов, предложений, жалоб и претензий туристов к качеству турпродукта выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 отдел рекламы
- 3 корпоративный отдел
- 4 юридический отдел

18) Функцию организации и проведения рекламных и ознакомительных туров выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 отдел рекламы
- 3 корпоративный отдел
- 4 юридический отдел

19) Функцию работы по стимулированию сбыта с турагентствами и туристами выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 отдел рекламы
- 3 корпоративный отдел
- 4 юридический отдел

20) Функцию бронирования авиа-, железнодорожных и других билетов выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 отдел рекламы
- 3 отдел реализации турпродукта
- 4 отдел бронирования

21) Функцию создания базы данных по туристским продуктам выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 отдел рекламы
- 3 отдел реализации турпродукта



4 отдел бронирования

22) Функцию обслуживания туристов после продажи турпродукта выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 визовый отдел
- 3 отдел реализации турпродукта
- 4 отдел бронирования

23) Функцию подбора и реализация индивидуальных и групповых туров выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 визовый отдел
- 3 отдел реализации турпродукта
- 4 отдел бронирования

24) Функцию оформления туристской документации выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 визовый отдел
- 3 отдел реализации турпродукта
- 4 отдел бронирования

25) Функцию разработки инструкций, правил, памяток для туристов и персонала выполняет отдел:

- 1 департамент по формированию турпродукта
- 2 визовый отдел
- 3 отдел реализации турпродукта
- 4 отдел бронирования

**Критерии оценки результатов тестирования. Модуль 2.**

Балл за правильный ответ – 1 балл. Всего 25 тестовых вопросов. Максимальное количество баллов 25.

Для заочной формы обучения: тестирование зачтено при условии правильных ответов на 15 и более вопросов.

**Описание контрольной работы для заочного отделения.**

Цель – самостоятельное изучение научной литературы.

Задание: выполнить реферативный обзор 10 источников научной литературы по теме «Территориальная организация операторских и агентских услуг (на примере субъекта РФ по выбору студента)».

Критерии оценивания:

Контрольная работа зачтена при условии наличия реферативного обзора не менее 10 источников научной литературы по указанной теме.

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

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература (e-library.ru):**

1) Матяш С.А., Бритвина В.В., Седенков С.Е. Технология и организация туроператорских и турагентских услуг. Учебное пособие / Москва, 2016.

#### **Дополнительная литература:**

2) Лопарева Ю.В. Особенности привлечения к ответственности по договору возмездного оказания туристских услуг с учетом европейского опыта // В сборнике: Профильное и профессиональное образование в условиях современного поликультурного пространства материалы V Международной очно-заочной научно-практической конференции. 2017. С. 134-139.

3) Репина М.Г. Современное состояние законодательства, регулирующего туристскую деятельность на территории Российской Федерации // В сборнике: Инновации в развитии туризма, профессионального туристского образования и муниципального управления Материалы VII Международной научной школы магистрантов, аспирантов и молодых ученых. Российская международная академия туризма; Под научной редакцией Е.В. Мошняги. 2016. С. 191-197.

4) Котельникова О.А. Сравнительный анализ сити-туров в Пекин по финансовым критериям // В сборнике: Проблемы, опыт и перспективы развития туризма, сервиса и социокультурной деятельности в России и за рубежом Материалы IV Международной научно-практической интернет-конференции. Забайкальский государственный университет; Ответственный редактор О. А. Лях. 2017. С. 327-332.

5) Касьяненко Т.В. Анализ развития туристского рынка в Российской Федерации // В сборнике: Энергия науки Электронный сборник материалов VII Международной студенческой научно-практической Интернет-конференции. 2017. С. 365-368.

### **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru//>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - e-library.ru (доступ к электронным научным журналам) - [https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp)
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - <http://www.gpntb.ru>

#### **Программное обеспечение:**

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

**6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p><b>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p><b>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p><b>5. Помещения для самостоятельной работы:</b> аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p>	<p align="center"><b>Аудитория № 812И</b></p> <p>Учебная мебель, доска          Проектор Casio XJ-V2          Проекционный экран с электроприводом          LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см          Ноутбук Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt; Pent</p> <p align="center"><b>Аудитория № 704/1</b></p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры:          Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo          Монитор Acer AL1916W , Window Vista          Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD&lt;TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор InWin, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p align="center"><b>Абонемент №8 (читальный зал)</b></p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool\Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-ра USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.)</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>

