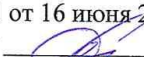



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры туризма,
геоурбанистики и экономической географии
протокол №11 от 16 июня 2018 г.
Зав. кафедрой  /Р.Г. Сафиуллин

Согласовано:
Председатель УМК географического
факультета
 /Ю.В. Фаронова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Территориальная организация операторских и агентских услуг»

Вариативная часть

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: 2018 г.

Уфа - 2018 г.

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

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол №11 от 16 июня 2018 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 планируемыми результатами освоения образовательной программы	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	12
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	12
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	13
4.3. Рейтинг-план дисциплины	27
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	28
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	28
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

ПК-3: готовностью к реализации проектов в туристской индустрии.

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	знания о современных требованиях к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	ПК-3
Умения	оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	ПК-3
Владения (навыки / опыт деятельности)	навыком разработки рекомендаций по территориальной организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	ПК-3

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Территориальная организация операторских и агентских услуг» относится к *вариативной* части.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 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

География туризма России

География человека и его потребности

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Территориальная организация операторских и агентских услуг»
на 6 семестр

Очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
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 6 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	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, туристская брошюра, информация о местах назначения, продолжительность путешествия, начало путешествия, окончание	4	4		8	1-5	Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: туроператор, турагент/турагентство, туристское предложение, туристская брошюра, информация о местах назначения, продолжительность путешествия, начало	Проверка выполнения практической работы № 2. Тестирование

	<p>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>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	<p>Туры для групп с особыми интересами: поощрительный тур, тур для стимулирования продаж, экскурсия по городу и окрестностям, поездка на корабле, круиз, береговая</p>	4	4		8	1-5	<p>Самостоятельное изучение основных понятий и терминов: поощрительный тур, тур для стимулирования продаж, экскурсия по городу и окрестностям, поездка на</p>	<p>Проверка выполнения практической работы № 3. Тестирование</p>

	<p>экскурсия. Термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении: осмотр достопримечательностей, посещение объектов, тур, ознакомительный тур, панорамный тур, экскурсия с экскурсоводом</p>						<p>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>	
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 обслуживания, форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)</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 путешественника, расторжение договора организатором туристского обслуживания, форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)</p>	<p>Проверка выполнения практической работы № 4. Тестирование</p>

	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	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. Претензионный/юридический отдел. Отдел по работе с корпоративными клиентами/корпоративный отдел.	4	2		5,8	1-5	Самостоятельное изучение материала по теме	Проверка выполнения практической работы № 7. Тестирование
	Всего часов:	28	26		53,8			

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции

ПК-3: готовностью к реализации проектов в туристской индустрии.

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачёт	Зачёт
Первый этап (уровень)	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
Второй этап (уровень)	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
Третий этап (уровень)	Владеть: навыком разработки рекомендаций по территориальной организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Студент не владеет навыком разработки рекомендаций по территориальной организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	Студент владеет навыком разработки рекомендаций по территориальной организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов

Показатели сформированности компетенции.

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.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	Знания о современных требованиях к организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	ПК-3	Проверка выполнения практической работы. Тестирование
2-й этап Умения	Оперировать понятиями, терминами, применяемыми в организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	ПК-3	Проверка выполнения практической работы. Тестирование
3-й этап Владеть навыками	Навыком разработки рекомендаций по территориальной организации профессиональной деятельности туроператоров и турагентов	ПК-3	Проверка выполнения практической работы. Тестирование

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	
задаток	
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

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

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, низкокзатратный 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 законтрактованной туристской услуги

- 2 Дата и (или) время получения первой законтрактованной 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 законтрактованной туристской услуги
- 2 Дата и (или) время получения первой законтрактованной 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.

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 разработка 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 изучение 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.

4.3. Рейтинг-план дисциплины

Рейтинг – план дисциплины

Территориальная организация операторских и агентских услуг

Направление 43.03.02 Туризм

Курс3, семестр 6

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

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
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 специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p> <p>6. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: помещение № 817И (гуманитарный корпус)</p>	<p align="center">Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent</p> <p align="center">Аудитория № 704/1</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<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">Абонемент №8 (читальный зал)</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 align="center">Помещение № 817И</p> <p>Мебель, учебно-наглядные пособия, мультимедиа-проекторы Mitsubishi XD208U, XGA,3000 ANSI (4 шт.), мультимедиа-проектор Sanyo SU 70, ноутбуки Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent, нетбук Acer eMachines eME250-01G16i Atom, (2 шт.), экраны на штативе 180x180см Спектра (4 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>

