МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное**

**образовательное учреждение высшего образования**

**«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет**

**им. Н.И. Лобачевского»**

|  |
| --- |
| Факультет физической культуры и спорта |

(факультет / институт / филиал)

Утверждено

решением ученого совета ННГУ

(протокол от 16.06.2021 г. №8)

**Рабочая программа дисциплины**

|  |
| --- |
| Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг |

Уровень высшего образования

|  |
| --- |
| бакалавриат |

Направление подготовки / специальность

|  |
| --- |
| 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» |

Направленность образовательной программы

|  |
| --- |
| Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм |

Форма обучения

|  |
| --- |
| очная, заочная |

Нижний Новгород

2021 год

**Лист актуализации**

|  |
| --- |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |
| Председатель МК |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. |
|  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |
| Председатель МК |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
|  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |
| Председатель МК |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |
|  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |
| Председатель МК |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |
|  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_ |

1. **Место дисциплины в структуре ОПОП**

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Формируемые компетенции** (код, содержание компетенции) | **Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции**  | **Наименование оценочного средства** |
| **Индикатор достижения компетенции**(код, содержание индикатора) | **Результаты обучения** **по дисциплине** |
| *ПК-8* - Способен оказывать качественные услуги в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни | ПК-8.1. – Знает: - состав, содержание и требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни;- средства, методы и приемы контроля качества оказываемых туристско-рекреационных услуг. - рекреационные и туристские ресурсы, индустрию и инфраструктуру рекреации и туризма; микрохозяйственную систему рекреации и туризма, туристской и рекреационной деятельности.ПК-8.2. – Умеет: - анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг;- разрабатывать и внедрять систему качества услуг в физкультурно-спортивных организациях.ПК-8.3. Имеет опыт:- владения методикой определения эффективности средств и методов в процессе туристской и рекреативно-оздоровительной деятельностью;- разработки предложений по повышению качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни. | *Знать* состав, содержание и требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни;*Уметь* анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг;- разрабатывать и внедрять систему качества услуг в физкультурно-спортивных организациях*Владеть* методикой определения эффективности средств и методов в процессе туристской и рекреативно-оздоровительной деятельностью;- разработки предложений по повышению качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни. | Тесты, задачи, доклады |
|  |
|  |
| *ПК-10* – Способен конструировать и продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов | ПК-10.1. Знает: – основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения;- теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов;- особенности организации и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания;- основные направления туристской деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности.ПК-10.2. Умеет:– формировать туристский продукт, описывать факторы развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов;– строить модель продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания.ПК-10.3. Имеет опыт:– моделирования туристкой и рекреационной деятельности;- владения методическими приемами реализовывать технологии турагентской и туроператорской деятельности, методами анализа спроса и формирования предложений туристских, рекреационно-реабилитационных и туристских услуг на макро-региональном и региональном уровнях.– владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов. | *Знать* основные направления туристской деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности;*Уметь* строить модель продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания;Владеть владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов. | Тесты, задачи, доклады |
|  |
|  |

**3. Структура и содержание дисциплины**

**3.1 Трудоемкость дисциплины**

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

**3.2.** Содержание дисциплины «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины**  | **Всего****(часы)** | в том числе |
| **Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы** из них | **Самостоятельная работа обучающегося, часы** |
|  **Занятия лекционного**  **типа** |  **Занятия семинарского**  **типа** |  **Занятия лабораторного**  **типа** | **Всего**  |
| Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная |
| Тема 1. Тенденции развития международного туризма в 21 веке | 7 |  | 8 | 2 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 5 |  | 1 | 2 |  | 7 |
| Тема 2. Туристские фирмы как профессиональные организаторы путешествий | 6 |  | 8 | 1 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 4 |  | 1 | 2 |  | 7 |
| Тема 3. Виды туроперейтинга: ТО по въездному, выездному, внутреннему туризму. | 7 |  | 8 | 2 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 5 |  | 1 | 2 |  | 7 |
| Тема 4. Ресурсы, материальная база туризма в регионах России. Потребительский рынок российского туристского продукта. | 6 |  | 8 | 1 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 4 |  | 1 | 2 |  | 7 |
| Тема 5. Основные туристские поставщики инкаминговых (въездных) туроператоров и особенности их услуг | 7 |  | 8 | 2 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 5 |  | 1 | 2 |  | 7 |
| Тема 6. Особенности аутгоинга (формирование выездных туров). Экономическая эффективность выездного туризма.  | 6 |  | 8 | 1 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 4 |  | 1 | 2 |  | 7 |
| Тема 7. Технологии российского туроператора по организации выездного туризма | 7 |  | 8 | 2 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 5 |  | 1 | 2 |  | 7 |
| Тема 8. Организация визовой поддержки и страхования в туризме. Оформление виз российским гражданам, выезжающим за рубеж. Страхование | 5 |  | 8 | 1 |  | 0,5 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 4 |  | 1 | 1 |  | 7 |
| Тема 9. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.  | 6 |  | 8,5 | 2 |  | 1 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 5 |  | 1,5 | 1 |  | 7 |
| Тема 10. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий. | 5 |  | 8,5 | 1 |  | 1 | 3 |  | 0,5 |  |  |  | 4 |  | 1,5 | 1 |  | 7 |
| Тема 11. Взаимоотношения туристского оператора и зарубежных экскурсионных компаний | 4 |  | 8,5 | 1 |  | 1 | 2 |  | 0,5 |  |  |  | 3 |  | 1,5 | 1 |  | 7 |
| Тема 12. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ. Перспективы развития мирового туризма | 4 |  | 7,5 | 1 |  | 1 | 2 |  | 0,5 |  |  |  | 3 |  | 1,5 | 1 |  | 6 |
| КСР | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| В т.ч. текущий контроль - экзамен | 36 |  | 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ИТОГО | 108 |  | 108 | 17 |  |  | 34 |  |  |  |  |  | 51 |  |  | 19 |  |  |

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

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

1. **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

*Методические указания для обучающихся*

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

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

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

*Изучение понятийного аппарата дисциплины*

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

*Углубленное изучение тем*

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

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

*Работа над основной и дополнительной литературой*

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

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

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

*Самоподготовка к практическим занятиям*

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

Для достижения этой цели необходимо:

1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;

2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;

3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;

4) тщательно изучить лекционный материал;

5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;

6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

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

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

*Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.*

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

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг» является экзамен.

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

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

а) уточняющих вопросов преподавателю;

б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;

в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

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

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

*Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет*

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

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

1. **Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю**),

включающий:

* 1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

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

**Шкала оценки при промежуточной аттестации**

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

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

**6.2.1 Контрольные вопросы для экзамена**

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Кодкомпетенции |
| 1. Факторы внешней среды, влияющие на осуществление туристской деятельности
 | ПК-8 |
| 1. Индустрия туризма: современное состояние и перспективы развития
 | ПК-8 |
| 1. Основные субъекты туристского рынка
 | ПК-8 |
| 1. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства турпродукта
 | ПК-8 |
| 1. Основные и дополнительные услуги в составе тура
 | ПК-8 |
| 1. Классы обслуживания в туризме
 | ПК-8 |
| 1. Функции туроператора и турагента
 | ПК-8 |
| 1. Виды туроператоров. Инициативный и рецептивный туроперейтинг. Схемы работы инициативного туроператора
 | ПК-8 |
| 1. Формы и особенности работы выездного туроператора
 | ПК-8 |
| 1. Особенности работы туроператора на въездном и внутреннем направлениях
 | ПК-8 |
| 1. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации. Финансовые гарантии туроператора
 | ПК-8 |
| 1. Условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта
 | ПК-8 |
| 1. Групповой туризм. Особенности, достоинства и недостатки.
 | ПК-8 |
| 1. Преимущества и недостатки инклюзив-туров
 | ПК-8 |
| 1. Цели и методы определения потребностей целевой аудитории
 | ПК-8 |
| 1. Цикл работы туроператора. Этапы цикла работы туроператора
 | ПК-8 |
| 1. Переговоры с поставщиками услуг. Принципы и правила заключения договоров с поставщиками услуг
 | ПК-8 |
| 1. Сотрудничество туроператора и иностранных meet-компаний
 | ПК-10 |
| 1. Формы сотрудничества туроператора и предприятий размещения
 | ПК-10 |
| 1. Формы сотрудничества туроператора и авиаперевозчика
 | ПК-10 |
| 1. Взаимодействие туроператора и железных дорог
 | ПК-10 |
| 1. Взаимоотношения туроператора и автотранспортных предприятий
 | ПК-10 |
| 1. Взаимоотношения туроператора и судовладельцев
 | ПК-10 |
| 1. Взаимоотношения туроператора и экскурсионных компаний
 | ПК-10 |
| 1. Особенности страхования туристов. Виды страховых программ
 | ПК-10 |
| 1. Визовая поддержка российских туристов
 | ПК-10 |
| 1. Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов
 | ПК-10 |
| 1. Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.
 | ПК-10 |
| 1. Турагенты и туроператоры: основные функции и специфика деятельности
 | ПК-10 |
| 1. Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту
 | ПК-10 |
| 1. Разновидности и методы рекламы турпродукта. PR-акции, как метод продвижения турпродукта
 | ПК-10 |
| 1. Каталог туроператора: назначение, содержание и основные требования
 | ПК-10 |
| 1. Выставочная деятельность туроператорских компаний
 | ПК-10 |
| 1. Контроль качества предоставляемых услуг. Ответственность туроператора по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт.
 | ПК-10 |
| 1. Конфликты в туроператорской деятельности. Работа с претензиями.
 | ПК-10 |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Укажите организацию, имеющую право заниматься разработкой туристского продукта согласно российскому законодательству |
| а | турагентская фирма |
| б | туроператорская фирма |
| в | экскурсионное бюро |
| г | депертамент туризма |

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

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

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

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

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

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

1.Причины и факторы возникновения и развития туризма.

2.Функции, присущие туристскому отдыху.

3.Организации, занимающиеся туризмом в нашей стране.

4.Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания.

5.Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.

6. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.

7. История и динамика развития религиозного и паломнического туризма.

8. Европейские туроператоры и их роль на европейском туристском рынке.

9. Социальный туризм- содержание и экономические основы.

10. Таймшер – перспективы мирового развития

Темы курсовых работ

1. Обоснование и разработка анимационной программы для предприятий санаторного комплекса Нижегородской области (на примере конкретного предприятия).
2. Анализ взаимодействия гостиничных предприятий г. Нижнего Новгорода с туристскими фирмами.
3. Технология и проблемы организации экологических туров на территории заказников Нижегородского края.
4. Технология и проблемы организации детских туров по территории Нижегородского края.
5. Технология и проблемы организации лечебно-оздоровительных туров по территории Нижегородского края.
6. Разработка рекламно-информационного материала для турагентства.
7. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
8. Страхование туристов: проблемы, риски и перспективы.
9. Формирование и реализация лечебно-оздоровительных туров.
10. Формирование и реализация автобусных туров.
11. Формирование и реализация познавательных туров.
12. Повышение качества обслуживания в турагентском предприятии.
13. Качество бизнес-процессов в туристском предприятии.
14. Стандартизация туристской деятельности.
15. Разработка технологических документов при формировании туров.
16. Разработка информационных документов для туриста.
17. Создание турподукта с использованием потенциала сельской местности.
18. Составление инновационных программ обслуживания туристов в рамках событийного туризма.
19. Обучающий туризм: технология формирования туристского продукта и обслуживания туристов.
20. Составление программ обслуживания туров выходного дня.
21. Составление программ обслуживания туристов в формате инсентив – туризма.

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

**а) нормативные документы**

1. [ГОСТ Р ЕН 13809-2012](http://vsegost.com/Catalog/54/54382.shtml) «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология»
2. [ГОСТ Р ЕН 14804-2012](http://vsegost.com/Catalog/54/54381.shtml) «Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования»
3. [ГОСТ 32611-2014](http://vsegost.com/Catalog/57/57448.shtml) «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
4. [ГОСТ Р 50644-2009](http://vsegost.com/Catalog/48/48862.shtml) «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
5. [ГОСТ Р 50681-2010](http://vsegost.com/Catalog/50/50319.shtml) «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
6. [ГОСТ Р 50690-2000](http://vsegost.com/Catalog/19/19368.shtml) «Туристские услуги. Общие требования»
7. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
8. [ГОСТ Р 54601-2011](http://vsegost.com/Catalog/51/51980.shtml) «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»
9. [ГОСТ Р 55318-2012](http://vsegost.com/Catalog/54/54324.shtml) «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»
10. [ГОСТ Р 51185-2014](http://vsegost.com/Catalog/58/58791.shtml)  «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
11. [ГОСТ Р 53423-2009](http://vsegost.com/Catalog/48/48650.shtml) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»
12. ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»
13. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения Общие требования к обслуживающему персоналу»
14. ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения общие требования»
15. ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения»
16. ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
17. ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»
18. ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 18 июля 2007 года N 452 «Об утверждении [Правил оказания услуг по реализации туристского продукта](http://docs.cntd.ru/document/902052485)» (с изменениями на 10 февраля 2017 года)

**б) основная литература**

* 1. [Орловская В. П.](http://znanium.com/catalog.php?item=goextsearch&title=%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F+%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0&title=%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%20%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0&page=3#none) Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. -176 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>
	2. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс] : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514838>
	3. ШимоваО.С. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие . - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=248303>

**в) дополнительная литература**

* + 1. [Качмарек Я.](http://znanium.com/catalog.php?item=goextsearch&title=%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F+%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0&title=%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%20%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0&page=16#none) Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 495 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395106>
		2. Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2016. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

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

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

**д) специализированные издания**

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

**8.Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

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

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

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

Автор: к.и.н., О.В. Рябова