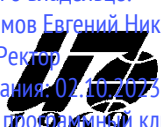


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.10.2023 09:25:32  
Уникальный идентификатор ключа:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41ce52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом  
29 июня 2023 г.  
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
28 июня 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «Технологии туроператорской деятельности»

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.В.04**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
24 мая 2023 г., протокол №10

Разработчик: Бгатов А.П., к.и.н.,  
доцент, доцент кафедры туризма  
и гостиничного дела  
Рецензент: Русаков А.В., заместитель  
генерального директора ООО  
«Туроператор Дельфин»

Химки 2023

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у обучающихся компетенции ПК-1 средствами дисциплины «Технологии туроператорской деятельности».

Задачи дисциплины:

- формирование теоретических знаний в области туроперейтинга;
- овладение студентами умениями и навыками формирования конкурентоспособного туристского продукта, продвижения его на туристский рынок в соответствии с требованиями стандартов.
- формирование знаний организации качественного обслуживания туристов во время путешествия.

## 2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины:

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Управление	ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПКР-1.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя ПКР- 1.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг ПКР- 1.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг	<b>Знать:</b> содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии, методы организации работы исполнителей, использования их потенциала и управления трудовым поведением. <b>Уметь:</b> применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением. <b>• Владеть:</b> навыками применения методов организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, обеспечивающих принятие решений об организации туристской деятельности.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Технологии туроператорской деятельности» относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенция, формируемая дисциплиной «Технологии туроператорской деятельности», также формируется и на других этапах в соответствии с учебным планом.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

##### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	78	38	40
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	26	12	14
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	42	22	20
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	4	2	2
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	4	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	2	-	2
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	4	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	174	70	104
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	138	68	70
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	36	2	34
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	зачет, экзамен, курсовой проект	зачет	экзамен, курсовой проект
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	252	108	144
<b>зачетные единицы</b>	7	3	4

##### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс		
		3		4
		ЛС	ЗС	ЛС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	28	10	12	6
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	6	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	12	4	4	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	2	2	-	-

Вид учебной работы	Всего часов	Курс		
		3		4
		ЛС	ЗС	ЛС
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	4	-	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	2	-	-	2
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	4	-	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	224	62	96	66
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	211	62	92	57
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	13	-	4	9
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	зачет, экзамен, курсовой проект	-	зачет	экзамен, курсовой проект
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	252	72	108	72
<b>зачетные единицы</b>	7	2	3	2

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

#### Раздел 1. Основы туроперейтинга

##### Тема 1.1. Понятие и виды туроперейтинга

Понятие туроперейтинга. Предпосылки возникновения туроператорского предпринимательства. Роль туроператора на туристском рынке. Функции и задачи туроператора. Виды туроператоров. Условия деятельности туроператора. Факторы влияющие на туроператорскую деятельность. Основные различия между туроператором и турагентом. Место туроператора на рынке туристских услуг. Туристский рынок как рынок дифференцированного предложения. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии.

Туроперейтинг туристских направлений. Популярные туристские направления международного и российского туризма. Туроперейтинг новых направлений. Туроператоры выездного, въездного и внутреннего туризма. Тенденции развития туристской индустрии и туристского рынка на современном этапе.

##### Тема 1.2. Туристский продукт и его содержание

Понятие туристского продукта. Структура туристского продукта. Основные и дополнительные услуги. Привлекательный туристский продукт. Виды туристского продукта. Потребительские свойства туристского продукта. Классы обслуживания. Пакет

услуг как комплексное обслуживание. Факторы, влияющие на формирование турпродукта. Модель «идеального» туристского продукта. Товарная политика туроператора. Характеристика понятий товарной политики. Товарная единица. Товарный ассортимент. Товарная номенклатура. Характеристики товарной номенклатуры. Способы расширения деятельности турфирмы в области товарной номенклатуры. Внедрение на рынок новой продукции. Этапы разработки турпродукта. Методы организации работы исполнителей по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

### **Тема 1.3. Проектирование тура**

Тур-проектирование, как начальный этап разработки туристского продукта, основанный на маркетинговых исследованиях рынка. Содержание тур-проекта. Требования к тур-проекту. Порядок и правила проектирования туристских услуг. Требования к туристским услугам. Маркетинговые исследования рынка. Проведение маркетинговых исследований для изучения потребительского спроса на рынке. Документы, являющиеся результатом проектирования туристских услуг. Их разработка. Программа обслуживания и ее содержание. Технология составления программы обслуживания и знакомство с различными примерами тематических программ. Методы организации работы исполнителей по проектированию туристского продукта.

### **Тема 1.4. Тур-планирование**

*Договорная компания с поставщиками услуг.* Выбор схемы деятельности с поставщиками услуг. Поставщики туристских услуг. Подбор поставщиков услуг. Договорной план. Переговоры с поставщиками услуг.

Заключение договоров с поставщиками услуг. Общая нормативная база. Основные положения договоров с поставщиками услуг.

*Взаимоотношения с предприятиями размещения.* Виды и типы предприятий размещения. Услуги предоставляемые предприятиями размещения. Современная индустрия размещения. Нормативная база договорной работы туроператора с гостиничными предприятиями. Формы сотрудничества туроператора и гостиничного предприятия. Схемы сотрудничества туроператора с предприятием размещения. Варианты условий договорных взаимоотношений туроператора с гостиничным предприятием. Документация взаимодействия туроператора и гостиничного предприятия.

*Взаимоотношения с предприятием питания.* Предприятия питания. Организация питания. Формы и варианты питания. Виды меню. Виды сервисов. Правила оказания услуг общественного питания в России и за рубежом. Специфические позиции договора с предприятием питания.

*Договорные взаимоотношения с автотранспортным предприятием.* Автобусный туризм. Нормативное регулирование международных и внутренних перевозок автомобильным транспортом. Организация автобусных перевозок и путешествий на внутренних и международных маршрутах. Документация взаимодействия туроператора и автотранспортного предприятия. Схемы сотрудничества туроператора с АТП. Договор с автотранспортным предприятием на аренду автобусов. Договор на аренду автомобиля.

*Договорные взаимоотношения с авиакомпаниями.* Использование туроператором авиатранспорта для перевозки туристов. Регулирование воздушного транспорта: международное, межправительственное, национальное. Формы взаимодействия туроператора с авиакомпанией при организации регулярных и чартерных перевозок. Схемы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями. Бронирование авиабилетов. Виды бронирования. Договор на квоту или блок мест на регулярных авиарейсах. Агентское соглашение с авиакомпанией. Чартерный договор. Договор о блок-чартерной программе. Документация взаимодействия туроператора и авиакомпании.

*Взаимодействие туроператора с другими поставщиками услуг при разработке туристского продукта:* с железнодорожными компаниями, с экскурсионными фирмами, с

музеями.

*Расчет стоимости тура.* Факторы, влияющие на уровень и динамику цен туроператора. Методы расчета цены на туристский продукт. Эффективная ценовая политика туроператора.

*Туристская документация.* Назначение туристской документации. Виды туристской документации. Технологическая документация тура. Документация обслуживания. Документация, выдаваемая туристу. Подготовка туристской документации. Компьютерные формы документирования туров. Методы организации работы исполнителей по планированию туристского продукта.

### **Тема 1.5. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами**

Требования к туроператору рецептивному и инициативному. Схемы деятельности туроператора рецептивного и инициативного с поставщиками туристских услуг. Нормативные документы взаимоотношений инициативного и рецептивного туроператоров: межправительственные соглашения, Международная Конвенция по контракту на путешествие, Директива ЕС по защите прав потребителей в сфере туризма, Гражданский Кодекс Российской Федерации – контрактная практика.

Основные позиции договорных взаимоотношений между туроператорами рецептивным и инициативным: маршрут, количество дней / количество ночей, размещение, питание, трансфер, экскурсии, дополнительные услуги, внутримаршрутный транспорт, чаевые, местные налоги и сборы, сопровождающий, гид. Виды договоров между рецептивным и инициативным туроператорами. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации. Методы организации работы исполнителей по заключению договора между инициативным и рецептивным туроператорами.

## **Раздел 2. Продвижение туристского продукта туроператора**

### **Тема 2.1. Формирование сбытовой сети туроператора**

Партнеры по сбыту. Каналы сбыта туристского продукта. Внешние и внутренние каналы сбыта. Структура рынка организованного туризма и продвижение турпродукта. Основные производственные функции бюро продаж туроператора. Контрагентская сеть. Агентские сети туроператора. Франшизные соглашения. Подбор агентов по сбыту. Факторы, принимаемые во внимание при подборе турагентов. Виды договоров между туроператорами и турагентами. Наиболее типичные условия сотрудничества турагентств с туроператорами. Условия агентского соглашения. Субагентские договоры. Стимулирование продаж, комиссионные, бонусы. Схемы рыночных каналов продвижения продукта туроператора. Традиционная и нетрадиционная формы продажи продукта туроператора. Бронирование туров. Программы бронирования туров: бронирование в режиме on-line, бронирование по e-mail, бронирование по факсу, бронирование нестандартных туров, бронирование групповых туров, изменения заявки, аннуляция, страхование. Преимущества системы бронирования on-line. Бронирование заявки – этапы. Поиск тура. Остановка продаж. Условия отказа и штрафные санкции. Информация по дополнительным услугам. Текущие изменения и поправки к заказу. Претензионная работа по искам туристов в турагентства. Порядок разрешения споров. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации.

### **Тема 2.2. Реклама турпродукта**

Понятие и цели туристской рекламы. Функции рекламы. Нормативная основа рекламной деятельности туроператора. Особенности рекламы турпродукта. Основные

принципы рекламы. Виды рекламы в туризме. Рекламная компания. Планирование рекламной деятельности туроператора. Рекламные исследования. Рекомендации по рекламной практике. Сезонность рекламы. Тактические решения по рекламе: выбор средств рекламы. Изготовление рекламного объявления. Рекламные параметры: композиционная сложность оригинал-макетов, насыщенность простыми цветами. Факторы восприятия рекламы. Радио и теле реклама. Оплата рекламных объявлений и контроль за расходами. Формирование рекламного бюджета. График выхода рекламных обращений. Контрреклама. Оценка эффективности рекламной деятельности. Методы организации работы исполнителей по рекламе туристского продукта.

### **Тема 2.3. Нерекламные методы продвижения турпродукта**

Виды нерекламных методов продвижения турпродукта. Задачи стимулирования потребителей. Методы стимулирования потребителей к приобретению турпродуктов. Методы стимулирования розничных турагентов. Личные продажи через агента. Прямая рассылка информации. Ознакомительные поездки. Создание рекламного имиджа. Пропаганда туризма. Public Relations. Информационные поездки. Методы организации работы исполнителей по вопросам осуществления нерекламного продвижения туристского продукта.

### **Тема 2.4. Выставочная деятельность туроператора**

Выставочные мероприятия. Цель выставочных мероприятий. Классификация выставок. Матрица прибыли на инвестированный капитал для выставки. Структура затрат на участие в выставке. Этапы выставочной работы туроператора: предварительная подготовка к выставке, работа на выставке, работа после выставки. Рекламно-информационные издания.

Каталог туроператора как основной носитель информации для системы продвижения туристского продукта. Виды каталогов. Основные позиции подготовки и издания каталогов туроператора. Требования к каталогу. Типичные недостатки каталогов. Распространение каталогов. Работа с каталогом. Методы организации работы исполнителей по продвижению туристского продукта на туристских выставках.

## **Раздел 3. Организация обслуживания туристов**

### **Тема 3.1. Стратегия обслуживания и программный туризм**

Компоненты и составляющие менеджмента и стратегии обслуживания в туризме. Стратегические направления в обслуживании туристов. Программный туризм и потребительские предпочтения. Базисная основа для разработки туристских программ. Тематическая направленность, качество, оптимальность туристских программ. Принципы современного программного обслуживания. Знаки внимания туристам. Три основные установки в технологии современного туроперейтинга. Постулаты туроперейтинга. Конкурентные силы туристского рынка. Факторы устойчивости туристской фирмы на рынке. Представители туроператоров в курортных и туристских центрах их функции и задачи. Супервайзеры и их задачи. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии и его использование в процессе обслуживания туристов.

### **Тема 3.2. Анимация туристского обслуживания**

Понятие функции и цели анимации в туризме. Два основных направления в развитии туристской анимации. Виды анимационных продуктов: тематические парки, шоу-музеи, костюмированные туры, этнографические шоу-представления. Анимация в отелях. Методы и средства анимации. Анимационные туристские маршруты и программы. Виды анимационных программ. Формула анимации в туризме. Методические основы

анимационного туроперейтинга. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением сотрудников в процессе предоставления анимационных услуг.

### **Тема 3.3. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования**

Основные противоречия в менеджменте туризма. Понятие качества. Агентский и потребительский подходы к качеству. Факторы, влияющие на качество туристского обслуживания. Показатели качества. Основные направления в организации качества обслуживания туристов. Стандарты качества. Условия и правила организации эффективного обслуживания. Разрешение конфликтных ситуаций при организации обслуживания. Основные направления в организации качественного обслуживания туристов. Система качества. Основные критерии системы качества. Модель обеспечения качества туристских услуг. Роль персонала в качестве обслуживания туристов. Квалификационные требования к менеджеру туроперейтинга. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии и оценка качества обслуживания туристов.

## **Раздел 4. Безопасность путешествия**

### **Тема 4.1. Обеспечение безопасности в путешествии**

Основные направления работы туроператора по организации и обеспечению безопасности. Факторы риска в туризме.

Природные и техногенные факторы риска и условия их возникновения. Меры по предупреждению и снижению ряда природных и техногенных факторов риска. Пожароопасность. Опасные излучения. Химические факторы риска. Повышенная запыленность и загазованность. Травмоопасность. Воздействие окружающей среды. Психофизические факторы риска.

Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках. Обеспечение безопасности на воздушном, водном, железнодорожном и автотранспорте. Информирование туристов. Памятка для туриста – требования по информационной безопасности. Туристская полиция. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии при обеспечении безопасности туристского обслуживания.

### **Тема 4.2. Медицинские формальности в турпоездке**

Медицинские формальности. Вакцинация. Требования ВОЗ по вакцинации. Информативная обязанность туроператора. Эндемичные страны. Опасные инфекционные заболевания и меры их предотвращения. Памятка гражданам, выезжающим в страны, не благополучные по особо опасным инфекциям. Другие медицинские факторы риска для туристов. Деятельность санитарно-контрольных пунктов. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии в вопросах, касающихся медицинских формальностей.

### **Тема 4.3. Страхование туристов**

Страхование туристов в путешествии. Виды страхования в туризме. Страховой полис. Страховые случаи. Дополнительные виды страхования в туризме. Учет особенностей туристской поездки при страховании (возраст, горнолыжные туры и пр.). Специфические риски в туризме. Страхование российских туристов выезжающих за рубеж и иностранных туристов въезжающих в Россию. Страховые компании и их партнеры сервисные компании. Выбор страховой компании. Формы страхования туристов. Страхование профессиональной ответственности туроператоров. Методы организации работы исполнителей по вопросам страхования туристов.

## **5.2. Разделы дисциплины и виды занятий**

### **5.2.1. Очная форма обучения**



### 5 семестр

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ГК/ПА	
1.1. Понятие и виды туроперейтинга	ПК-1	11	3	1	-	2	-	8
1.2. Туристский продукт и его содержание	ПК-1	15	5	1	-	4	-	10
1.3. Проектирование тура	ПК-1	14	6	2	-	4	-	8
1.4. Тур-планирование	ПК-1	12	4	2	-	2	-	8
1.5. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами	ПК-1	11	3	1	-	2	-	8
2.1. Формирование сбытовой сети туроператора	ПК-1	11	3	1	-	2	-	8
2.2. Реклама турпродукта	ПК-1	14	6	2	-	4	-	8
2.3. Нерекламные методы продвижения турпродукта	ПК-1	14	4	2	-	2	-	10
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-1	2	2	-	-	-	2	-
Форма промежуточной аттестации (зачет)	ПК-1	4	2	-	-	-	2	2
<b>Всего часов</b>		<b>108</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>70</b>

### 6 семестр

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ГК/ПА	
2.4. Выставочная деятельность туроператора	ПК-1	16	6	2	-	4	-	10
3.1. Стратегия обслуживания и программный туризм	ПК-1	16	6	2	-	4	-	10
3.2. Анимация туристского обслуживания	ПК-1	14	4	2	-	2	-	10
3.3. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования	ПК-1	14	4	2	-	2	-	10
4.1. Обеспечение безопасности в путешествии	ПК-1	16	6	2	-	4	-	10
4.2. Медицинские формальности в турпоездке	ПК-1	14	4	2	-	2	-	10
4.3. Страхование туристов	ПК-1	14	4	2	-	2	-	10

Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-1	4	4	-	-	-	4	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен, курсовой проект)	ПК-1	36	2	-	-	-	2	34
Всего часов		144	40	14	-	20	6	104

### 5.2.2. Заочная форма обучения Летняя сессия (3 курс)

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ГК/ПА	
1.1. Понятие и виды туроперейтинга	ПК-1	7	1	1	-	-	-	6
1.2. Туристский продукт и его содержание	ПК-1	9	1	1	-	-	-	8
1.3. Проектирование тура	ПК-1	10	2	2	-	-	-	8
1.4. Тур-планирование	ПК-1	10	2	2	-	-	-	8
1.5. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами	ПК-1	9	1	-	-	1	-	8
2.1. Формирование сбытовой сети туроператора	ПК-1	9	1	-	-	1	-	8
2.2. Реклама турпродукта	ПК-1	9	1	-	-	1	-	8
2.3. Нерекламные методы продвижения турпродукта	ПК-1	9	1	-	-	1	-	8
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-1	-	-	-	-	-	-	-
Форма промежуточной аттестации (отсутствует)	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего часов		72	10	6	-	4	4	62

### Зимняя сессия, Летняя сессия (4 курс)

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ЛР)	ГК/ПА	

2.4. Выставочная деятельность туроператора	ПК-1	21	1	1	-	-	-	20
3.1. Стратегия обслуживания и программный туризм	ПК-1	21	1	1	-	-	-	20
3.2. Анимация туристского обслуживания	ПК-1	22	1	1	-	-	-	21
3.3. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования	ПК-1	23	1	1	-	-	-	22
4.1. Обеспечение безопасности в путешествии	ПК-1	24	2	-	-	2	-	22
4.2. Медицинские формальности в турпоездке	ПК-1	23	1	-	-	1	-	22
4.3. Страхование туристов	ПК-1	23	1	-	-	1	-	22
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-1	6	6	-	-	-	6	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен, курсовой проект)	ПК-1	17	4	-	-	-	4	13
Всего часов		180	18	4	-	4	6	162

### 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

#### 6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

### Раздел 1. Основы туроперейтинга

### **Тема 1.1. Понятие и виды туроперейтинга**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание об основных понятиях туроперейтинга.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** возникновение туроперейтинга, основные задачи, функции, классификация, место на рынке туроператора, организация туристской деятельности.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие и функции туроперейтинга.
2. Участие туроператора в организации туристской деятельности.
3. Предпосылки возникновения туроперейтинга.
4. Роль туроператора на туристском рынке.
5. Условия осуществления туроператорской деятельности.
6. Факторы устойчивости туроператора на рынке.
7. Основные различия между туроператором и турагентом.
8. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии.

### **Тема 1.2. Туристский продукт и его содержание**

**Цель занятия:** формировать готовность у обучаемых знание туристского продукта, его основных свойств, классификации.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** туристский продукт, его виды и особенности.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие «туристский продукт», его содержание и структура.
2. Каковы потребительские свойства туристского продукта?
3. Что такое пакет туристских услуг?
4. В чем сильные и слабые стороны инклюзив и заказных туров?
5. Что такое оптимальная программа обслуживания?
6. Туристские продукты, представленные на современном туристском рынке.
7. Методы организации работы исполнителей по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

### **Тема 1.3. Проектирование тура**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание основных понятий проектирование туристских туров и услуг, а также навыков разработки проектов туров.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** правила и основные принципы проектирования туров, составления туристских программ обслуживания.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Тур-проект, его содержание.
2. Требование к проекту тура и туристской услуги.

3. Какие следует провести исследования при разработке тур-проект?
4. Какие документы разрабатываются в результате проектирования тур-проекта?
5. Порядок и правила проектирования туристских услуг.
6. Что такое программа обслуживания, и каково ее содержание?
7. Какие факторы влияют на формирование программы обслуживания?
8. Методы организации работы исполнителей по проектированию туристского продукта.

*Тип занятия:* практическая подготовка

*Форма проведения:* выездное практическое занятие

Посещение офиса туристской компании с целью формирования знаний и умений организации работы исполнителей, принятия решений об организации туристской деятельности.

#### **Тема 1.4. Тур-планирование**

*Цель занятия:* формировать у обучаемых знание планирования тура.

*Компетенция:* ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* дискуссия, групповой проект.

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* деятельность туроператора с поставщиками туристских услуг, ценообразование тура, подготовка туристской документации.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие факторы, влияют на выбор поставщиков туристских услуг?
2. Требования к поставщикам туристских услуг.
3. Подготовка туроператора к договорной компании?
4. Содержание договорного плана. Его значение для туроператора при подготовке к договорной компании.
5. Договоры, заключаемые между туроператором средствами размещения и питания.
6. Договоры, заключаемые между туроператором и транспортными компаниями (авиаперевозчиком, автотранспортным предприятием, судовладельцем, железной дорогой)?
7. Каковы основные положения договора между туроператором и предприятиями питания, экскурсионной фирмой и музеем?
8. Ценообразование тура. Факторы, влияющие на цену туристского продукта.
9. Какой перечень документов выдается туристу на руки при покупке тура?
10. Методы организации работы исполнителей по планированию туристского продукта.

*Выполнение группового проекта*

#### **Тема 1.5. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами**

*Цель занятия:* формировать у обучаемых знание особенностей взаимоотношений туроператоров инициативного и рецептивного.

*Компетенция:* ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* дискуссия.

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* деятельность туроператора инициативного и рецептивного по организации обслуживания туристов, схемы взаимодействия.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие требования предъявляются к инициативному туроператору?
2. Какие требования предъявляются к рецептивному туроператору?
3. В чем состоят преимущества деятельности инициативного туроператора по организации обслуживания туристов через рецептивного туроператора?
4. Основные положения договора между инициативным и рецептивным туроператором при организации инклюзив-тура и заказного тура.
5. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации.
6. Методы организации работы исполнителей по заключению договора между инициативным и рецептивным туроператорами.

## **Раздел 2. Продвижение туристского продукта туроператора**

### **Тема 2.1. Формирование сбытовой сети туроператора**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание системы сбыта туроператора.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия, ситуационная задача.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** взаимодействие туроператора с партнерами по сбыту туристского продукта и туристских услуг (состав, современное состояние).

*Вопросы для обсуждения:*

1. По каким критериям подбираются партнеры по сбыту?
2. Взаимодействие между туроператором и турагентом.
3. Агентское соглашение. Условия агентского соглашения.
4. Каков порядок оформления претензий и разрешения споров между туристом туроператором и турагентом?
5. Какие каналы продвижения и сбыта турпродукта используются туроператором?
6. Программы бронирования туров.
7. Процедура бронирования туров.
8. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации.

*Решение ситуационной задачи.*

### **Тема 2.2. Реклама турпродукта**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание о рекламной деятельности туроператора, эффективные виды рекламы.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** туристская реклама, виды, средства, организация туроператором.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Цели и функции рекламы в туризме.
2. Специфика туристской рекламы.
3. Нормативно-правовые документы, регулирующие туристскую.
4. Какие виды рекламы используются в туризме?
5. Планирование рекламной деятельности туроператора.
6. Какие факторы, влияют на формирование рекламного бюджета?

7. Как оценить эффективность рекламной деятельности туроператора?
8. Методы организации работы исполнителей по рекламе туристского продукта.

*Выполнение группового проекта.*

### **Тема 2.3. Нерекламные методы продвижения турпродукта**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание использования нерекламных методов продвижения туристского продукта и туристских услуг.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** нерекламные методы продвижения в деятельности туроператора.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Нерекламные методы продвижения, используемые туроператорскими компаниями.
2. Какие методы стимулирования использует туроператор?
3. PR-деятельность туроператоров.
4. В чем состоит отличие пропаганды от традиционной рекламы?
5. Какова цель информационных поездок? В чем их особенности?
6. В чем заключаются особенности прямых продаж?
7. Методы организации работы исполнителей по вопросам осуществления нерекламного продвижения туристского продукта.

*Выполнение группового проекта*

### **Тема 2.4. Выставочная деятельность туроператора**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание роли выставочных мероприятий в деятельности туроператора.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** презентация, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** выставки как важное направление в продвижении туристского продукта туроператора.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные цели выставочных мероприятий.
2. Участие туроператора в выставочных мероприятиях.
3. Этапы выставочной деятельности туроператора, их характеристика.
4. Формирование выставочного стенда.
5. Рекламно-информационный материал на выставке.
6. Виды туристских каталогов. Требования, предъявляемые к каталогам.
7. Методы организации работы исполнителей по продвижению туристского продукта на туристских выставках.

**Темы презентаций:**

1. Роль выставочных мероприятий в деятельности туроператора на современном этапе.
2. Выставочные мероприятия, их классификация.
3. Популярные международные и национальные туристские выставки.
4. Информационный материал, используемый на выставках.

5. Мероприятия, проводимые на туристских выставках.

### **Раздел 3. Организация обслуживания туристов**

#### **Тема 3.1. Стратегия обслуживания и программный туризм**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание стратегических аспектов деятельности туроператора.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** стратегия обслуживания туристов.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое стратегия обслуживания туристов?
2. Какими нормативно-правовыми документами регламентируется предоставление туристских услуг в Российской Федерации?
3. Современные предложения по программному обслуживанию для различных категорий потребителей.
4. Какие проблемы и сложности при организации программного обслуживания туристов существуют?
5. В чем состоят современные принципы программного обслуживания туристов?
6. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии и его использование в процессе обслуживания туристов.

**Тип занятия:** практическая подготовка

**Форма проведения:** мастер-класс от представителя туристского бизнеса

Изучение практического опыта специалиста индустрии туризма в части организации работы исполнителей, принятия решений об организации туристской деятельности.

#### **Тема 3.2. Анимация туристского обслуживания**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание туристской анимации.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** основные направления анимации в туризме, использование анимации при организации обслуживания туристов.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое анимация в туризме?
2. Какие направления анимации в туризме существуют в настоящее время?
3. Анимационные мероприятия в программах туристского обслуживания.
4. Анимационные программы для познавательного и оздоровительного отдыха;
5. Анимация в составе туристского продукта.
6. Какие требования предъявляются к аниматорам?
7. Использование анимации при составлении туристских программ.
8. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением сотрудников в процессе предоставления анимационных услуг.

#### **Тема 3.3. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание качественного обслуживания туристов туроператора.



**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар, практическое занятие.

**Форма проведения:** групповая дискуссия, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** организация качественного туристского обслуживания как важной составляющей современного туроперейтинга.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие качества туристского обслуживания.
2. Какие факторы влияют на качество туристского обслуживания?
3. Какие требования предъявляются к профессиональным и личностным качествам специалиста в области туроперейтинга?
4. Туроператоры, предоставляющие качественное обслуживание.
5. В чем состоят основные задачи профессиональной деятельности менеджера туроперейтинга?
6. Каковы производственные обязанности менеджера туроперейтинга?
7. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии и оценка качества обслуживания туристов.

Выполнение *группового проекта*.

#### **Раздел 4. Безопасность путешествия**

##### **Тема 4.1. Обеспечение безопасности туристов**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание организации безопасности туристов во время путешествий.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** общее понятие безопасности и направления её организации для туроператора.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Законодательство России о безопасности туристов в путешествии.
2. Какие существуют основные направления работы туроператора по обеспечению безопасности туристов в путешествии?
3. Какие регионы относятся к опасным регионам по возможности возникновения природных катастроф, по медицинским рискам, по воздействию окружающей среды?
4. Какие существуют возможные риски при организации различных туров с использованием активных способов передвижения?
5. Каковы туристские формальности при совершении поездок в разные страны?
6. Какие правила установлены различными транспортными компаниями для обеспечения безопасности пассажиров во время перевозки?
7. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии при обеспечении безопасности туристского обслуживания.

##### **Тема 4.2. Медицинские формальности в турпоездке**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание медицинских формальностей и их соблюдения во время путешествия.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** медицинские риски и их предотвращение для туристов.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что подразумевается под медицинскими формальностями?
2. Какие медицинские риски могут возникнуть в туристском путешествии?
3. Требования ВОЗ по вакцинации туристов.
4. Эндемичные страны и регионы мира.
5. Подготовка туристов для поездки в эндемичные страны.
6. Правила вакцинации при совершении поездок в страны не благополучные по особо опасным заболеваниям.
7. Основные заболевания путешественников и меры по борьбе с ними;
8. Регионы Санитарные формальности в странах мира;
9. Государственное регулирование в области санитарно-эпидемиологической безопасности туристов в России.
10. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии в вопросах, касающихся медицинских формальностей.

### **Тема 4.3. Страхование туристов**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание организации страховой защиты туристов.

**Компетенция:** ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

**Тип занятия:** семинар, практическое занятие.

**Форма проведения:** групповая дискуссия, решение практической задачи.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** страхование туристов как установившееся правило туристской деятельности.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие существуют виды страхования в туризме?
2. Основные документы, регламентирующие страхование туристов в РФ.
3. Каковы условия страхования туристов?
4. Компенсационное и сервисное страховое обслуживание.
5. Система страхования внутреннего туризма.
6. Какие дополнительные программы страхования предлагаются российскими страховщиками для туризма?
7. Страхование выезжающих за рубеж российских туристов;
8. Российские страховщики и сервисные компании.
9. Страхование внутренних туристов в России.
10. Методы организации работы исполнителей по вопросам страхования туристов.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Раздел 1. Основы туроперейтинга**

#### **Тема 1.1. Понятие и виды туроперейтинга**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Понятие и функции туроперейтинга.
2. Участие туроператора в организации туристской деятельности.
3. Предпосылки возникновения туроперейтинга.
4. Роль туроператора на туристском рынке.
5. Условия осуществления туроператорской деятельности.
6. Факторы устойчивости туроператора на рынке.
7. Основные различия между туроператором и турагентом.

8. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии.

### **Тема 1.2. Туристский продукт и его содержание**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Понятие «туристский продукт», его содержание и структура.
2. Каковы потребительские свойства туристского продукта?
3. Что такое пакет туристских услуг?
4. В чем сильные и слабые стороны инклюзив и заказных туров?
5. Что такое оптимальная программа обслуживания?
6. Туристские продукты, представленные на современном туристском рынке.
7. Методы организации работы исполнителей по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

### **Тема 1.3. Проектирование тура**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Тур-проект, его содержание.
2. Требование к проекту тура и туристской услуги.
3. Какие следует провести исследования при разработке тур-проекта?
4. Какие документы разрабатываются в результате проектирования тур-проекта?
5. Порядок и правила проектирования туристских услуг.
6. Что такое программа обслуживания, и каково ее содержание?
7. Какие факторы влияют на формирование программы обслуживания?
8. Методы организации работы исполнителей по проектированию туристского продукта.

*Подготовка к выполнению задания в рамках практической подготовки в форме выездного практического занятия с целью выявления уровня сформированности умений применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением.*

### **Тема 1.4. Тур-планирование**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Какие факторы, влияют на выбор поставщиков туристских услуг?
2. Требования к поставщикам туристских услуг.
3. Подготовка туроператора к договорной компании?
4. Содержание договорного плана. Его значение для туроператора при подготовке к договорной компании.
5. Договоры, заключаемые между туроператором средствами размещения и питания.
6. Договоры, заключаемые между туроператором и транспортными компаниями (авиаперевозчиком, автотранспортным предприятием, судовладельцем, железной дорогой)?
7. Каковы основные положения договора между туроператором и предприятиями питания, экскурсионной фирмой и музеем?
8. Ценообразование тура. Факторы, влияющие на цену туристского продукта.
9. Какой перечень документов выдается туристу на руки при покупке тура?

10. Методы организации работы исполнителей по планированию туристского продукта.

*Подготовка к выполнению группового проекта на выявление уровня сформированности умений применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением.*

### **Тема 1.5. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Какие требования предъявляются к инициативному туроператору?
2. Какие требования предъявляются к рецептивному туроператору?
3. В чем состоят преимущества деятельности инициативного туроператора по организации обслуживания туристов через рецептивного туроператора?
4. Основные положения договора между инициативным и рецептивным туроператором при организации инклюзив-тура и заказного тура.
5. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации.
6. Методы организации работы исполнителей по заключению договора между инициативным и рецептивным туроператорами.

## **Раздел 2. Продвижение туристского продукта туроператора**

### **Тема 2.1. Формирование сбытовой сети туроператора**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и практическому занятиям.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. По каким критериям подбираются партнеры по сбыту?
2. Взаимодействие между туроператором и турагентом.
3. Агентское соглашение. Условия агентского соглашения.
4. Каков порядок оформления претензий и разрешения споров между туристом туроператором и турагентом?
5. Какие каналы продвижения и сбыта турпродукта используются туроператором?
6. Программы бронирования туров.
7. Процедура бронирования туров.
8. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением в коллективе туроператорской организации.

*Подготовка к решению ситуационной задачи на выявление уровня сформированности умений применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением*

### **Тема 2.2. Реклама турпродукта**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и практическому занятиям.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Цели и функции рекламы в туризме.
2. Специфика туристской рекламы.
3. Нормативно-правовые документы, регулирующие туристскую.
4. Какие виды рекламы используются в туризме?
5. Планирование рекламной деятельности туроператора.

6. Какие факторы, влияют на формирование рекламного бюджета?
7. Как оценить эффективность рекламной деятельности туроператора?
8. Методы организации работы исполнителей по рекламе туристского продукта.

Подготовка к выполнению *группового проекта* на выявление уровня сформированности умений применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением

### **Тема 2.3. Нерекламные методы продвижения турпродукта**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и практическому занятиям.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Нерекламные методы продвижения, используемые туроператорскими компаниями.
2. Какие методы стимулирования использует туроператор?
3. PR-деятельность туроператоров.
4. В чем состоит отличие пропаганды от традиционной рекламы?
5. Какова цель информационных поездок? В чем их особенности?
6. В чем заключаются особенности прямых продаж?
7. Методы организации работы исполнителей по вопросам осуществления нерекламного продвижения туристского продукта.

Подготовка к выполнению *группового проекта* на выявление уровня сформированности умений применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением

### **2.4. Выставочная деятельность туроператора**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и практическому занятиям.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Основные цели выставочных мероприятий.
2. Участие туроператора в выставочных мероприятиях.
3. Этапы выставочной деятельности туроператора, их характеристика.
4. Формирование выставочного стенда.
5. Рекламно-информационный материал на выставке.
6. Виды туристских каталогов. Требования, предъявляемые к каталогам.
7. Методы организации работы исполнителей по продвижению туристского продукта на туристских выставках.

*Подготовка презентации на тему:*

1. Крупные мировые и региональные туристские выставки.
2. Характеристика выставочной деятельности ведущих туроператорских компаний.
3. Популярные туристские выставки в России.

## **Раздел 3. Организация обслуживания туристов**

### **Тема 3.1. Стратегия обслуживания и программный туризм**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Что такое стратегия обслуживания туристов?

2. Какими нормативно-правовыми документами регламентируется предоставление туристских услуг в Российской Федерации?
3. Современные предложения по программному обслуживанию для различных категорий потребителей.
4. Какие проблемы и сложности при организации программного обслуживания туристов существуют?
5. В чем состоят современные принципы программного обслуживания туристов?
6. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии и его использование в процессе обслуживания туристов.

*Подготовка к выполнению задания в рамках практической подготовки в форме мастер-класса представителя туристского бизнеса в целях выявления уровня сформированности умений применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением.*

### **Тема 3.2. Анимация туристского обслуживания**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Что такое анимация в туризме?
2. Какие направления анимации в туризме существуют в настоящее время?
3. Анимационные мероприятия в программах туристского обслуживания.
4. Анимационные программы для познавательного и оздоровительного отдыха;
5. Анимация в составе туристского продукта.
6. Какие требования предъявляются к аниматорам?
7. Использование анимации при составлении туристских программ.
8. Использование трудового потенциала и управление трудовым поведением сотрудников в процессе предоставления анимационных услуг.

### **Тема 3.3. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Понятие качества туристского обслуживания.
2. Какие факторы влияют на качество туристского обслуживания?
3. Какие требования предъявляются к профессиональным и личностным качествам специалиста в области туроперейтинга?
4. Туроператоры, предоставляющие качественное обслуживание.
5. В чем состоят основные задачи профессиональной деятельности менеджера туроперейтинга?
6. Каковы производственные обязанности менеджера туроперейтинга?
7. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии и оценка качества обслуживания туристов.

*Подготовка к выполнению группового проекта на выявление уровня сформированности умений применять методы и способы организации работы исполнителей предприятий туристской индустрии, использования их потенциала и управления трудовым поведением*

## **Раздел 4. Безопасность в путешествии**

### **Тема 4.1. Обеспечение безопасности туристов**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и практическому занятиям.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Законодательство России о безопасности туристов в путешествии.
2. Какие существуют основные направления работы туроператора по обеспечению безопасности туристов в путешествии?
3. Какие регионы относятся к опасным регионам по возможности возникновения природных катастроф, по медицинским рискам, по воздействию окружающей среды?
4. Какие существуют возможные риски при организации различных туров с использованием активных способов передвижения?
5. Каковы туристские формальности при совершении поездок в разные страны?
6. Какие правила установлены различными транспортными компаниями для обеспечения безопасности пассажиров во время перевозки?
7. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии при обеспечении безопасности туристского обслуживания.

#### **Тема 4.2. Медицинские формальности**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и практическому занятиям.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Что подразумевается под медицинскими формальностями?
2. Какие медицинские риски могут возникнуть в туристском путешествии?
3. Требования ВОЗ по вакцинации туристов.
4. Эндемичные страны и регионы мира.
5. Подготовка туристов для поездки в эндемичные страны.
6. Правила вакцинации при совершении поездок в страны не благополучные по особо опасным заболеваниям.
7. Основные заболевания путешественников и меры по борьбе с ними;
8. Регионы Санитарные формальности в странах мира;
9. Государственное регулирование в области санитарно-эпидемиологической безопасности туристов в России.
10. Содержание и параметры трудового потенциала персонала предприятия туристской индустрии в вопросах, касающихся медицинских формальностей.

#### **Тема 4.3. Страхование туристов**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому и практическому занятиям.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Какие существуют виды страхования в туризме?
2. Основные документы, регламентирующие страхование туристов в РФ.
3. Каковы условия страхования туристов?
4. Компенсационное и сервисное страховое обслуживание.
5. Система страхования внутреннего туризма.
6. Какие дополнительные программы страхования предлагаются российскими страховщиками для туризма?
7. Страхование выезжающих за рубеж российских туристов;
8. Российские страховщики и сервисные компании.
9. Страхование внутренних туристов в России.
10. Методы организации работы исполнителей по вопросам страхования туристов.

### **6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

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

### **8.1. Основная литература**

#### **Основная:**

1. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 158 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300>

2. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : учебное пособие : [16+] / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова ; Байкальский государственный университет. – Иркутск : Байкальский государственный университет, 2021. – 278 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611141>

3. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>



### Дополнительная:

1. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728>
2. Кулакова, Н. И. Формирование профессионализма будущих менеджеров туристической индустрии : учебный практикум : [16+] / Н. И. Кулакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 114 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577997>

## 9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков,

экскурсоводов и турменеджеров;

24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ИКАО);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## 9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;

2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

**10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

**11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).