

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.Н.Костина

*Л.Н.Костина*  
20.08.2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Туроперейтинг»**

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

Донецк 2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Туроперейтинг» для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения

Автор(ы),

разработчик(и): доцент, кандидат экономических наук, доцент Л.А. Овчаренко  
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры

«Туризм»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017

№ 11

дата

Председатель ПМК

  
(подпись)

А.С. Гусак  
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры

туризма

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017

№ 11

дата

Заведующая кафедрой

  
(подпись)

В.Г. Шепилова  
(инициалы, фамилия)

## 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Цель изучения дисциплины – подготовка студентов к практической деятельности по формированию, продвижению и реализации туруслуг в качестве специалистов по туризму с использованием знаний, полученных при изучении технологических процессов, применяемых туристическими фирмами в разработке и реализации турпродукта.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

<i>Планируемые результаты освоения образовательной программы</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
Ознакомление студентов с методами успешного продвижения турпродукта в современных условиях, характеризующихся высоким уровнем конкуренции и нестабильностью внешней среды.	<b>Знать:</b> технологию организации турагентской деятельности; принципы взаимодействия с туроператорами, партнерами и агентами влияния; функции менеджера по туризму и условия его эффективной работы; тонкости организации работы персонала турагентства; технологии взаимодействия с клиентами; юридические аспекты, связанные с туристской деятельностью; проблемы и ошибки в работе турагентства; технологические процессы продвижения и реализации турпродукта.
	<b>Уметь:</b> определять основные стратегические задачи деятельности турагентства; проводить исследования туристского рынка, оценивать эффективность отдельных направлений деятельности турагентства и предприятия в целом; осуществлять взаимодействие между турагентством и туроператорами, поставщиками услуг, партнерами и агентами влияния; организовывать процесс коммуникации с клиентами в телефонном режиме и обслуживать клиентов в офисе.
	<b>Владеть:</b> навыками креативного мышления при формировании стратегии успешного ведения турбизнеса; опытом ведения баз данных постоянных клиентов, поставщиков услуг; методами обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; опытом использования компьютерных средств автоматизации на всех этапах турагентской деятельности.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Туроперейтинг» является базовой профессионального цикла Учебного плана направления подготовки 43.03.02 «Туризм» образовательного уровня «бакалавр». Дисциплина читается в 8 семестре 4 курса.

#### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении дисциплин: «Организация деятельности предприятий туристской индустрии», «Основы туризмоведения», «Экономические аспекты в туризме», «Организация туристического обслуживания и технология продаж».

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Туроперейтинг» необходимы обучающимся для освоения дисциплин «Туризм и страховые услуги», «Консульско-визовые услуги и делопроизводство в туризме», а также в период прохождения преддипломной практики и написания выпускной квалификационной работы.

**3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента.**

Таблица 3.1.

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр № 8	Семестр №
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>		<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>48</b>	
В том числе:					
Лекции				<b>24</b>	
Семинарские занятия				<b>24</b>	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>60</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
экзамен				экзамен	

**4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Таблица 4.1.

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1.</b>										
<b>Тема 1.1. Особенности</b>	2		2	5	9					

туристического бизнеса									
<b>Тема 1.2.</b> Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия	2		2	5	9				
<b>Тема 1.3.</b> Технология открытия турагентства	2		2	5	9				
<b>Тема 1.4.</b> Планирование работы туристического агентства	2		2	5	9				
<b>Тема 1.5.</b> Построение системы продаж турагентства	2		2	5	9				
<b>Тема 1.6.</b> Сотрудничество в турбизнесе	2		2	5	9				
<b>Итого по разделу:</b>	12		12	30	54				
<b>Раздел 2.</b>									
<b>Тема 2.1.</b> Веб-сайт как инструмент продаж турагентства	2		2	5	9				
<b>Тема 2.2.</b> Особенности рекламы в туризме	2		2	5	9				
<b>Тема 2.3.</b> Эффективное управление персоналом турагентства	4		4	10	18				
<b>Тема 2.4.</b> Взаимодействие с клиентами	2		2	5	9				
<b>Тема 2.5.</b> Ошибки и проблемы в турбизнесе	2		2	5	9				
<b>Итого по разделу:</b>	12		12	30	54				
<b>Всего за семестр:</b>	24		24	60	108				

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

Таблица 4.2

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			о	з
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1.</b>				
<b>Тема 1.1.</b> Особенности туристического бизнеса	Чем отличается туристический бизнес от любого другого. Какие в туризме есть особенности, какие компании работают на туристическом рынке. Как формируются доходы, у кого они формируются, где и в каких количествах.	<b>Семинарское занятие 1</b> 1. Особенности туристического бизнеса 2. Доходность турбизнеса и специфика продаж в туризме 3. Формирование доходов турагентства	2	

<p><b>Тема 1.2.</b> Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия</p>	<p>На что обратить внимание, чтобы чувствовать себя юридически защищенным? Открывая новый бизнес, многие владельцы турагентств не уделяют должного внимания юридическим вопросам. Выбор юридической формы: ИП или ООО. Формы налогообложения, оптимальные для данного вида бизнеса. Юридические тонкости в общении с партнерами.</p>	<p><b>Семинарское занятие 2</b> 1. Начало деятельности в турбизнесе 2. Юридические вопросы в деятельности турпредприятия 3. Налогообложение: какая форма оптимальна</p>	2	
<p><b>Тема 1.3.</b> Технология открытия турагентства</p>	<p>Два варианта открытия турбизнеса. Покупка готового турагентства: на что нужно обратить внимание. Где и когда открывать агентство. Карта торговой территории. Особенности отдельно стоящих офисов, офисов в торговых и бизнес-центрах. Как найти идеальное помещение: технологии поиска и оценки. Как сделать из офиса пространство, которое помогает продавать. Когда правильно открыться, чтобы максимально отработать сезон.</p>	<p><b>Семинарское занятие 3</b> 1. Два варианта открытия турбизнеса 2. Покупка готового турагентства: на что нужно обратить внимание 3. Карта торговой территории 4. Тонкости успешного открытия турагентства</p>	2	
<p><b>Тема 1.4.</b> Планирование работы туристического агентства</p>	<p>Этапы планирования работы туристического агентства Подготовительный этап. Первый этап: записываем идеи и дела. Второй этап: выделяем рабочие блоки. Третий этап: создаем рабочие блоки. Четвертый этап: обмениваемся мнениями. Пятый этап: конкретизируем идеи и предложения. Детализированное календарное и долгосрочное планирование в турбизнесе</p>	<p><b>Семинарское занятие 4</b> 1. Этапы планирования работы туристического агентства 2. Детализированное календарное и долгосрочное планирование в турбизнесе</p>	2	
<p><b>Тема 1.5.</b> Построение системы продаж турагентства</p>	<p>Как грамотно сформировать линейку туров. Работа туристического агентства изнутри. Четыре основных рычага управления продажами турфирмы. Ценообразование и технологии грамотных продаж туров. Из чего строится ценообразование в туризме? Как грамотно продавать турпутевки. Что такое продажа встречи и почему она в корне изменит ситуацию. Повышение доходности за счет увеличения комиссии. Продажа дополнительных услуг, продажа туров в кредит, продажа более дорогих туров. Воронка продаж как индикатор эффективности турагентства.</p>	<p><b>Семинарское занятие 5</b> 1. Формирование линейки туров. Построение системы продаж. 2. Ценообразование. Показатели эффективности работы турагентства. 3. Технология продажи туров. Повышение доходности турбизнеса.</p>	2	

<p><b>Тема 1.6.</b> Сотрудничество в турбизнесе</p>	<p>Выбор оператора, структура работы с ним: выбор туроператора, как с ним правильно оформить сотрудничество, как в дальнейшем с ним работать и как разрешать какие-то сложные ситуации. Основные преимущества при вступлении в франчайзинговую сеть. Основные недостатки и проблемы при вступлении во франчайзинговую сеть.</p>	<p><b>Семинарское занятие 6</b> 1. Особенности работы с туроператорами 2. Франчайзинг: рекомендации по выбору сети турагентством</p>	2	
<b>Раздел 2.</b>				
<p><b>Тема 2.1.</b> Веб-сайт как инструмент продаж турагентства</p>	<p>Как заставить интернет-сайт туристического агентства продавать? Как использовать интернет-сайт, как его создать, как его продвигать, сколько денег тратить на рекламу и как сделать так, чтобы сайт реально продавал, а не просто был красивым каталогом с картинками. Пример продающего сайта - витрины турагентства. Важные элементы сайта.</p>	<p><b>Семинарское занятие 7</b> 1. Интернет-сайт как канал привлечения клиентов 2. Важные элементы сайта – генератора новых клиентов</p>	2	
<p><b>Тема 2.2.</b> Особенности рекламы в туризме</p>	<p>Главные ошибки в рекламе. Сколько денег нужно вкладывать в тот или иной вид рекламы. Какая реклама работает, а какая реклама – бесполезная трата времени? Стоит ли вкладывать в имиджевую рекламу или нет. Формула рекламы с высокой отдачей. Эффективность рекламы в Интернете. Где и как рекламироваться в Интернете.</p>	<p><b>Семинарское занятие 8</b> 1. Основы и тонкости рекламы в турбизнесе 2. Реклама как инвестиции 3. Формула рекламы с высокой отдачей 4. Реклама в Интернете</p>	2	
<p><b>Тема 2.3.</b> Эффективное управление персоналом турагентства</p>	<p>Какие сотрудники нужны турагентству, кто должен быть в штате туристического агентства. Как нужно принимать людей на работу, как их отбирать и как дальше их готовить к работе. Адаптация. Важные нюансы, которые касаются работы с сотрудниками. Система мотивации. Каким должен быть штат туристического агентства. Четыре ключевых фактора успешности менеджера по туризму. Система заработной платы. Мотивационная доска. Как сделать систему оплаты интуитивно понятной для сотрудников. Математическая оценка работы менеджеров турагентства.</p>	<p><b>Семинарское занятие 9</b> 1. Какие сотрудники нужны в штате туристического агентства 2. Опыт в туризме или навыки продаж 3. Важные тонкости работы с сотрудниками в туризме <b>Семинарское занятие 10</b> 4. Ключевые факторы успешности менеджера по туризму 5. Переменная и постоянная части зарплаты 6. Оценка работы менеджера по телефону</p>	4	2

<b>Тема 2.4.</b> Взаимодействие с клиентами	Как правильно вести телефонные переговоры с клиентами турагентства. Что стоит делать, для того чтобы повысить вероятность получения денег от клиента. Программа удержания постоянных клиентов – «программа лояльности». Дисконтные карты и бонусы. Инструменты учета и контроля в работе турагентства. Анализ входящих звонков, исходящих звонков, работы телефонного автоответчика, разговоров менеджера по телефону, работы с электронной почтой. Вопросы клиентов. «Скрытая» работа менеджера. Заявки, поступающие с рекламных носителей Заявки старых и новых клиентов. Клиентская база – главный актив, который есть в туристическом агентстве.	<b>Семинарское занятие 11</b> 1. Общение с клиентами по телефону. Общение с клиентами в офисе. 2. Удержание постоянных клиентов. База клиентов как главный актив турагентства 3. Повышение эффективности работы.	2	
<b>Тема 2.5.</b> Ошибки и проблемы в турбизнесе	Основные проблемы в турбизнесе: претензии туристов и суды, воровство сотрудников, банкротство туроператора, с которым вы работали, и встреча с проверяющими органами. Ошибки, «грабли и подводные камни» начинающих и опытных турагентов:.. чрезмерные скидки клиентам, делегирование процесса продаж, работа турагентства как туристической справочной службы, отсутствие финансового резерва, отсутствие учета показателей, ошибки в оформлении документов при работе с клиентами	<b>Семинарское занятие 12</b> 1. Основные проблемы в турбизнесе 2. Наиболее частые ошибки в работе турагентств	2	
<b>Всего:</b>			<b>24</b>	<b>2</b>

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Овчаренко Л.А. Конспект лекций по дисциплине «Туроперейтинг», утвержденные на заседании кафедры туризма, пр. № 3 от 19.10.2017 г.

2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Туроперейтинг», утвержденные на заседании кафедры туризма, пр. № 3 от 19.10.2017 г.

3. Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по учебной дисциплине «Туроперейтинг», утвержденные на заседании кафедры туризма, пр. № 3 от 19.10.2017 г.

### Перечень контрольных вопросов для самоподготовки

1. Бизнес-план по открытию турагентства (финансовый аспект).
2. Выбор юридической формы и формы налогообложения турагентств в ДНР.
3. Карта торговой территории; план оформления офиса турагентства.
4. Визитка; календарный план работы турагентства.
5. Линейка туров.



6. Рейтинг туроператоров (с вылетом из Ростова-на-Дону), форум для специалистов турбизнеса;
7. Сайты турагентств, разработка макета собственного сайта.
8. Стоимость рекламных носителей в г. Донецке; особенности поискового продвижения и контекстной рекламы в деятельности турагентства.
9. Техническое задание для рекрутеров.
10. Прогрессирующая шкала мотивации менеджеров.
11. Общение с клиентами в офисе.
12. Ошибки в оформлении документов при работе с клиентами.

### **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. - К: ЦУЛ, 2012. - 368 с. 15 шт.
2. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: [Электронный ресурс] / Д.С. Ушаков - ИКЦ «МарТ», 2004. - 416 с. Электрон. текстовые данные // Все о туризме. Туристическая библиотека. – Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/ushakov.htm](http://tourlib.net/books_tourism/ushakov.htm) (дата обращения 14.04.17)
3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: [Электронный ресурс]. – Учебник/ Е.Н. Ильина - М.: Финансы и статистика, 2005. - 256 с. Электрон. текстовые данные // Все о туризме. Туристическая библиотека. – Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/ilina.htm](http://tourlib.net/books_tourism/ilina.htm) (дата обращения 14.04.17)
4. Морозова Е.Я. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы: Учебное пособие. / Е.Я. Морозова - СПб: Изд-во Михайлова, 2002. – 318 с. 5 шт.1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта – М.: Руконт, 2014. – 177 с. – Электронный учебник.
5. Смирнова Д.Ш. Маркетинг в туризме: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2016. – 200 с.

### **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Технологии продаж в туристской сфере: [Электронный ресурс]. - Методические указания по выполнению курсовой работы для студентов специальности 100201 "Туризм" / Т.И. Шерстобитова. - Пенза: ИИЦ ПГУ, 2010 - 20 с. Электрон. текстовые данные // Единое окно доступа к информационным ресурсам: Федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/657/78657> (дата обращения 14.04.17)
2. Меняйло Г.В. Экономика туризма: [Электронный ресурс]. - Пособие и практикум / Г.В. Меняйло - Воронеж: Изд-во ВГУ, 2004. - 21 с. Электрон. текстовые данные // Единое окно доступа к информационным ресурсам: Федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/585/27585> (дата обращения 14.04.17)
3. Технологии и организация операторских и агентских услуг: [Электронный ресурс]. - Методические указания к выполнению курсовой работы для студентов специальности 100201 "Туризм" / сост. С.В. Латынова. - Пенза : Изд-во ПГУ, 2011. - 24 с. Электрон. текстовые данные // Единое окно доступа к информационным ресурсам: Федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/661/78661> (дата обращения 14.04.17)
4. Ильина Е. Н. Туроперейтинг. Стратегия и финансы: [Электронный ресурс] / Е. Н. Ильина/ Москва: «Финансы и статистика», 2005 г. 192 с. Электрон. текстовые данные // Блог путешественника. – Режим доступа: [http://blog-p.ru/knigi-po-turizmu/item/ilina-turopereyting?category\\_id=3](http://blog-p.ru/knigi-po-turizmu/item/ilina-turopereyting?category_id=3) (дата обращения 24.04.17)
5. Управление продажами / А.Г. Голова: учебник. – М.: Руконт, 2014. – 140 с. – Электронный учебник.

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии RATA-news <http://www.ratanews.ru/>
2. Журнал TTG RUSSIA (Туристическая газета) [www.ttg-russia.ru](http://www.ttg-russia.ru)
3. Онлайн-журнал HotLine.travel <http://www.hotline.travel/>
4. Компания «Мегатек» <http://www.megatec.ru/>
5. Компания «САМО-Софт» <http://samo.ru/>
6. Система поиска и бронирования туров <http://exat.ru/>
7. Тонкости продаж <http://pro.tonkosti.ru/>
8. Турбизнес [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru)
9. Туризм: практика, проблемы, перспективы [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru)
10. Туринфо [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru)
11. Туристическая поисковая система <http://sletat.ru/>
12. Федеральное агентство по туризму (официальный сайт) <http://www.russiatourism.ru/>
13. Сайт компании LightSof и её программные продукты <http://www.lightsoft.ru/>
- <http://www.allspo.ru/>
- <http://mediatravel.ru/>
- <http://travelsoft.ru/>
- <http://www.rutraveller.ru/guides>
- <http://www.rutraveller.ru/touragents>

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

*Информационные технологии не применяются.*

### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

*Программное обеспечение не применяется*

### **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

*Информационные справочные системы не используются*

## **8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

### **8.1. Виды промежуточной аттестации.**

Предусмотрено проведение текущего контроля в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (включая задания для самостоятельной работы) и в форме письменной проверки (тестовые задания, задачи). Предусмотрено проведение двух контрольных работ в середине и в конце семестра.

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится в конце семестра, позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине, осуществляется в письменной и в устной форме (студент выполняет письменно тестовые задания и задачи и устно отвечает на вопросы экзаменационного билета).

## 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

## 8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

Перечень типовых заданий, необходимых для текущей оценки знаний, умений и навыков студентов включает:

1. Тестовые задания.

Предлагается выбрать один правильный ответ из 4 вариантов. Оценивание тестовых заданий проходит по схеме: правильность 90-100% – «5», 75-89% – «4», 60-74% – «3», менее 60% – «2».

Пример тестовых заданий:

1. Каков типичный размер комиссионного вознаграждения, которое турагент получает от туроператора за реализованный туристский продукт?

- a) 3%
- b) 5%
- c) 10%
- d) 18%

2. При сотрудничестве турагентств и туроператоров используется договор:

- a) агентский договор
- b) договор купли-продажи
- c) договор о реализации туристского продукта
- d) договор поручения
- e) договор подряда
- f) договор займа

2. Сообщения по теме семинарского занятия.

Как правило, сообщения не сопровождаются презентацией. Оценивается соответствие тематики сообщения теме занятия, глубина излагаемого материала, умение студента преподнести материал (рассказ, а не зачитывание).

3. Контрольная работа (предусмотрено проведение 2 контрольных работ за семестр). Контрольная работа включает тестовые задания и задачу (выполняется письменно).

Пример задачи контрольной работы:

Рассчитайте стоимость тура на семью из 4 человек (2 взрослых и 2 детей 5 и 3 лет) с 1 января по 10 января (с двухразовым питанием).

При оценивании вопросов учитывается правильность расчетов.

4. Индивидуальная научно-исследовательская работа студента (выполняется 1 раз в семестр и предусматривает подготовку доклада по предложенной тематике).

Критерии оценки докладов:

оценка	критерии
5(отлично)	задание выполнено правильно, присутствие творческого подхода при выполнении
4 (хорошо)	задание выполнено правильно, но отсутствуют авторские идеи и творческий подход
3 (удовлетворительно)	задание выполнено, но были допущены ошибки, отразившиеся на качестве работы
2 (неудовлетворительно)	задание не выполнено или допущены ошибки, существенно повлиявшие на качество работы

Для наглядности и более полного восприятия аудиторией материала рекомендуется готовить презентации докладов. Презентация оценивается по следующим критериям:

соответствие слайдов тексту доклада;

оптимальность текста (отсутствие лишнего текста, представление на слайдах лаконичных формулировок, отражающих структуру доклада, основные выводы работы);

корректность текста презентации (использование научной терминологии, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок).

5. Творческие (ситуативные) задания (работа индивидуально или в малых группах).

В данном виде работы оценивается творческий подход, умение студента (студентов), работая в команде, аналитически оценивать полученные теоретические знания и делать обоснованные выводы.

6. Задачи и Тренинги.

В данном виде работы оценивается правильность решения и скорость расчетов.

Подробнее о видах заданий на семинарских занятиях по дисциплине можно узнать из «Методических рекомендаций для проведения семинарских занятий по дисциплине».

### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль осуществляется на каждом семинарском занятии преподавателем, в устной и письменной форме в следующих формах:

- устного опроса по каждой теме (фронтальной беседы и заслушивания индивидуальных сообщений студентов);
- тестирования по каждой теме;
- контрольных работ (2 раза в семестр);
- презентаций докладов по индивидуальной научно-исследовательской теме.

Преподаватель проверяет перечисленные виды работ и на этом или на последующем занятии объявляет результаты, выставляет полученные оценки в журнал академической группы.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме письменного экзамена, экзаменационные билеты включают в себя тестовые задания и теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами полученных знаний.

## **9. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Обучение строится на сочетании лекций, семинаров и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Лекции являются аудиторными занятиями, которые предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины. Семинарские занятия являются также аудиторными и проводятся в виде семинаров по заранее известным темам. Они предназначены для более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее решения в рамках поставленной темы.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Вводная лекция – лекционное занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в области знаний организации деятельности предприятий туристической индустрии, определяется значение дисциплин для формирования общих и профессиональных компетенций.

Модульная лекция – лекционное занятие, предназначенное для овладения обучающимися знаниями теоретического характера в рамках материала модуля.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, выучивания глоссария, изучение алгоритма решения типовых задач. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Компетентностные технологии обучения, обеспечивающие в ходе учебного процесса учет различных способностей обучаемых, создание необходимых условий для развития их индивидуальных способностей, развитие активности личности в учебном процессе. Компетентностные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения преподавателя и студента при сдаче презентаций, при выполнении домашних индивидуальных заданий, подготовке индивидуальных отчетов по экскурсиям на предприятия туристической индустрии, на еженедельных консультациях.

Используется лекционно-семинарский метод, самостоятельное изучение литературы, применение новых информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний, включая использование технических и электронных средств информации.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание реферата (индивидуальное научно исследовательское задание). Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

Тема реферата выбирается студентом самостоятельно. Структура работы должна включать введение, основную тематическую часть, выводы и предложения, заключение, библиографический список. Объем реферата – 12 – 15 страниц печатного текста.

### Темы рефератов

1. Факторы, влияющие на деятельность и развитие туризма
2. Нерекламные методы продвижения турпродукта
3. Реклама турпродукта: цели и основные принципы
4. Документооборот в турфирме
5. Основные направления использования Интернета в туристской деятельности
6. Существующие системы Интернет-бронирования
7. Туроператоры как субъекты туристского рынка
8. Турагенты как субъекты туристского рынка
9. Формы сотрудничества туроператоров и принимающих компаний
10. Чартерные авиаперевозки в составе тура. Разновидности чартерных программ
11. Варианты страховых программ для туристов
12. Качество обслуживания в туроператорской деятельности
13. Сотрудничество туроператорских и турагентских компаний
14. Структура и задачи индустрии туризма
15. Взаимодействие туроператоров и авиакомпаний
16. Формы работы туроператоров с иностранными партнерами
17. Взаимодействие туроператора и предприятий гостиничной индустрии
18. Организация автотранспортного обслуживания в туризме
19. Организация водных путешествий
20. Железнодорожные перевозки в туризме
21. Паспортно-визовые формальности при организации путешествий туристов
22. Технология формирования стоимости тура
23. Использование экскурсионных услуг при организации путешествий туристов
24. Организация обслуживания туристов во время путешествия
25. Организация обслуживания туристов в турфирме

### Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферата	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	20
2. Степень раскрытия сущности	Соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;	30

проблемы	- обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал.	
3. Обоснованность выбора источника	круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов).	20
4. Соблюдение требований к оформлению	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата.	20
5. Грамотность	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	10

Шкалы оценок:

80-100 баллов – оценка «отлично»

60-79 баллов – оценка «хорошо»

30 -59 баллов – оценка «удовлетворительно»

0 -29 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Особое место в овладении дисциплиной отводится самостоятельной работе студента. Учитывая значительный объем материала дисциплины, помимо аудиторной нагрузки, студенты выполняют некоторые виды работ самостоятельно по указанию преподавателя.

В целях углубления материала отдельных вопросов дисциплины рекомендуется воспользоваться электронным каталогом.

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

Учебные аудитории. Проектор и компьютер. Дополнительный раздаточный материал к темам лекций и семинарским занятиям. Тестовые задания обучающие и контрольные.

#### **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере ГОУ ВПО «ДонАУиГС».

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
НА 20\_\_/20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

«Название дисциплины»

---

Направление подготовки

---

(профиль/магистерская программа)

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
Реквизиты протокола заседания кафедры	
от _____	№ _____
дата	