

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ТУРОПЕРАТОРСКАЯ И ТУРАГЕНТСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Направление подготовки
43.03.02 – Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы – технология и
организация туроператорских и турагентских услуг


Форма обучения
Очная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине «Туроператорская и турагентская деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, направленность (профиль) образовательной программы – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

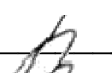

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент, доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами  Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.
Руководитель ОП  / Танина А.В.

Содержание

1. Пояснительная записка	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	12
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	16
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	17
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	19
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	20
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	23
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	24

1. Пояснительная записка

Дисциплина «*Туроператорская и турагентская деятельность*» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 «*Туризм*». Экономическая эффективность туристской деятельности способствует росту интереса к отрасли туризма в регионах, обладающих соответствующим потенциалом. Рост конкуренции вместе с изменениями в характере потребительского спроса требует от специалистов, работающих в туристской отрасли глубоких профессиональных знаний, умения быстро ориентироваться и адаптироваться в рыночных условиях.

На рынке туризма работают два основных вида туристских предприятий – туроператоры, производящие туристский продукт и турагенты, которые, работая за комиссионные вознаграждения, занимаются продажей туров, созданных туроператорами.

Предметом изучения дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» является процесс управления деятельностью туроператоров в турбизнесе, отношения туроператоров с производителями туруслуг: средствами размещения, транспортными компаниями и др.; посредниками – турагентами и потребителями турпродукта – туристами.

Учебная дисциплина «Туроператорская и турагентская деятельность» является специальной дисциплиной, формирующей знания и умения выпускника.

Целью дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» является изучение студентами организационно-управленческих основ туроператорской и турагентской деятельности, создание у студентов целостного представления о принципах организации обслуживания туристов, методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя.

В ходе достижения цели решаются следующие задачи:

1. Изучение основополагающих принципов организации туроператорской и турагентской деятельности.
2. Рассмотрение вопросов, связанных с основами управления по применению современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта.
3. Ознакомление студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению.
4. Получение навыков разработки туристского продукта.
5. Выработка умения самостоятельного составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

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

Дисциплина *«Туроператорская и турагентская деятельность»* участвует в формировании следующей компетенции:

ПК-7. Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг	<p>знать: организационно-правовые основы туристской индустрии; структуру туристской отрасли; особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; особенности и состав туристского продукта</p> <p>уметь: составлять комплект документации для деятельности туроператорской и турагентской компании</p> <p>владеть: навыками исследования и мониторинга рынка туристских услуг для выбора приоритетных направлений деятельности турфирмы</p>
	<p>знать: понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности;</p> <p>уметь: разрабатывать требования к поставщикам туристских услуг</p> <p>владеть: навыками анализа договорной документации туроператорских и турагентских компаний; навыками мониторинга рынка туристских услуг для выбора поставщиков туристских услуг</p>
ПК-8 Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	<p>знать: прикладные методы исследовательской деятельности в туристской индустрии</p> <p>уметь: применять прикладные методы исследовательской деятельности в туристской индустрии</p> <p>владеть: навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности для анализа туристской отрасли</p>
	<p>знать: прикладные методы исследовательской деятельности в туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>уметь: применять прикладные методы исследовательской деятельности для совершенствования туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>владеть: навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности для оценки туроператорской и турагентской деятельности</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03 *«Туроператорская и турагентская деятельность»* является дисциплиной вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – *Туризм*.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-7	Туристические достопримечательности мира и России Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	Инфраструктура туристской деятельности Преддипломная практика
ПК-8	География География туризма Социология Краеведение/География Северо-Западного региона Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	Научно-исследовательская работа Инфраструктура туристской деятельности Музеи в туристской деятельности Актуальные проблемы развития туризма в 21 веке/ Культурные объекты Северо-Западного региона Преддипломная практика

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» составляет 7 зачетных единиц или 252 академических часа.

Семестр		5	6	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	144/4	252
Контактная работа	Лекции	26	32	58
	Практические занятия	20	24	44
	Лабораторные занятия	8	8	16
Самостоятельная работа		18	44	62
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	4/32	4/32	8/64

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий
Распределение часов учебной работы студентов

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лаборатор. работы	самост. работа	
1.	Теоретические основы туроператорской и турагентской деятельности	12	4	4		4	Структура туристской отрасли. Понятие туроперейтинга. Туроператор и его основные функции. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга.
2.	Организационно-правовые основы туристской индустрии	14	6	4		4	Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Разработка комплекта документации для регистрации и начала деятельности туроператорской и турагентской компании. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы.
3.	Турпродукт как результат деятельности туроператора	20	6	4	8	2	Турпродукт как комплекс туристских услуг. Особенности и состав туристского продукта. Стратегии менеджмента туристского продукта. Прикладные методы исследовательской деятельности в туристской индустрии. Исследование и мониторинг рынка туристских услуг для выбора приоритетных направлений деятельности турфирмы.
4.	Проектирование туристского продукта	14	6	4		4	Нормативно-правовая база проектирования турпродукта. Маркетинговые исследования туристского продукта. Маркетинговая среда

							туроператора. Сегментирование рынка. Позиционирование туров и туроператоров.
5.	Формирование туристского продукта	12	4	4		4	Разработка программы туристского обслуживания. Планирование туров. Составление договорного плана тура. Оформление туристской документации.
	Экзамен	36		4		32	
	Итого за 5 семестр	108	26	24	8	50	
6.	Договорные отношения в туроперейтинге	16	6	4		6	Договорная документация туроператорских и турагентских компаний. Характеристика туристского договора и требования к его составлению. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Конфликты и споры в практике туроперейтинга.
7.	Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг	26	8	4	8	6	Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности. Взаимоотношения туроператора с предприятиями инфраструктуры туризма. Требования к поставщикам туристских услуг. Прикладные методы исследовательской деятельности в туроператорской и турагентской деятельности. Мониторинг рынка туристских услуг для выбора поставщиков туристских услуг
8.	Ценообразование в туроперейтинге	16	4	4		8	Цена в комплексе маркетинга туроператора. Цели и методы ценообразования. Ценовые стратегии и тактики. Издержки производства и себестоимость турпродукта. Расчет окончательной цены турпродукта.
9.	Методы продвижения туристского продукта	16	4	4		8	Туристская реклама в комплексе маркетинга туроператора. Прямые продажи и стимулирование сбыта турпродукта. Средства туристской пропаганды в арсенале туроператора. Формирование сбытовой сети туроператора.

							Интернет-технологии в продвижении турпродукта оператора.
10.	Выставочная деятельность в туроперейтинге	16	4	4		8	Выставки в комплексе маркетинга туристской фирмы. Подготовка туроператора к участию в выставках. Участие в выставке и послевыставочный период. Стендист и особенности его работы на выставке.
11.	Особенности работы туроператора с турагентами	18	6	4		8	Процедура поиска и выбора агентов. Агентское соглашение. Работа с туристскими агентствами. Агентские сети и способы стимулирования их активности. Каталоги туроператоров и методика работы с ними.
	Экзамен	36		4		32	
	Итого за 6 семестр	144	32	28	8	76	
	Итого	252	58	52	16	126	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Самостоятельная работа студентов

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	15	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, подготовка презентаций	17	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование)	15	Тест
4.	Подготовка к лабораторным работам: поиск необходимой информации, обработка информации, подготовка отчетов	15	Лабораторная работа
5.	Подготовка к промежуточной аттестации(вопросы к экзамену, практические задания)	64	Устное собеседование, представление практических заданий

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854398#>

2) Маркетинг в туризме: Учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 214 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-010337-2, 300 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=484840>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Туроператорская и турагентская деятельность».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-7. Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап	7 этап
Туристические достопримечательности мира и России (2 семестр)	Туристические достопримечательности мира и России (3 семестр)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности и (4 семестр)	Туроператорская и турагентская деятельность (5 семестр)	Туроператорская и турагентская деятельность (6 семестр)	Инфраструктура туристской деятельности (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)
				Маркетинг в туристской индустрии		

				(6 семестр)		
				Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и (6 семестр)		

ПК-8. Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап	7 этап	8 этап
География (1 семестр)	География туризма (2 семестр)	Социология (3 семестр)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Методы научных исследований (5 семестр)	<i>Туроператорская и турагентская деятельность (6 семестр)</i>	Инфраструктура туристской деятельности (7 семестр)	Музеи в туристской деятельности (8 семестр)
	География (2 семестр)	<u>Краеведение/</u> География Северо-Западного региона (3 семестр)		<i>Туроператорская и турагентская деятельность (5 семестр)</i>	Туристский потенциал Ленинградской области (6 семестр)		Актуальные проблемы развития туризма в 21 веке/ Культурные объекты Северо-Западного региона (8 семестр)
				Организация экскурсионных программ (5 семестр)	Научно-исследовательская работа (6 семестр)		Преддипломная практика (8 семестр)

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70-84 балла)	Оценка «отлично» (85-100 баллов)
4 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-7	Знания: организационно-правовые основы туристской индустрии; структуру туристской отрасли; особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; особенности и состав туристского продукта Умения: составлять комплект документации для деятельности туроператорской и турагентской компании; Навыки: исследования и мониторинга рынка туристских услуг для выбора приоритетных	<i>Не знает</i> организационно-правовых основ туристской индустрии; структуры туристской отрасли; особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; особенностей и состава туристского продукта <i>Не умеет</i> составлять комплект документации для деятельности туроператорской и турагентской компании <i>Не владеет</i> или демонстрирует низкий уровень владения	<i>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок</i> организационно-правовых основ туристской индустрии; структуры туристской отрасли; особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; особенностей и состава туристского продукта <i>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при</i> составлении комплекта документации для деятельности туроператорской и турагентской компании <i>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок</i> навыками исследования и мониторинга рынка туристских услуг для выбора приоритетных направлений деятельности турфирмы	<i>Знает достаточно в базовом объеме</i> организационно-правовые основы туристской индустрии; структуру туристской отрасли; особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; особенности и состав туристского продукта <i>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при</i> составлении комплекта документации для деятельности туроператорской и турагентской компании <i>Владеет базовыми приемами</i> исследования и мониторинга рынка туристских услуг для выбора приоритетных направлений деятельности	<i>Демонстрирует высокий уровень знаний</i> организационно-правовых основ туристской индустрии; структуры туристской отрасли; особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; особенностей и состава туристского продукта <i>Демонстрирует высокий уровень умений при</i> составлении комплекта документации для деятельности туроператорской и турагентской компании <i>Демонстрирует владения на высоком уровне</i> навыками исследования и мониторинга рынка туристских услуг для выбора приоритетных направлений деятельности

		направлений деятельности турфирмы	навыками исследования и мониторинга рынка туристских услуг для выбора приоритетных направлений деятельности турфирмы		турфирмы	турфирмы
5 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-7	Знания: понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности;	<i>Не знает</i> понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности;	<i>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок</i> понятия, видов и технологий организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности;	<i>Знает достаточно в базовом объеме</i> понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности;	<i>Демонстрирует высокий уровень знаний</i> понятия, видов и технологий организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности
		Умения: разрабатывать требования к поставщикам туристских услуг Навыки: анализа договорной документации туроператорских и турагентских компаний; навыками мониторинга рынка туристских услуг для выбора поставщиков туристских услуг	<i>Не умеет</i> разрабатывать требования к поставщикам туристских услуг <i>Не владеет</i> или демонстрирует низкий уровень владения навыками анализа договорной документации туроператорских и турагентских компаний; навыками мониторинга рынка туристских услуг для выбора поставщиков туристских услуг	<i>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</i> при разработке требований к поставщикам туристских услуг <i>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок</i> навыками анализа договорной документации туроператорских и турагентских компаний; навыками мониторинга рынка туристских услуг для выбора поставщиков туристских услуг	<i>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</i> при разработке требований к поставщикам туристских услуг <i>Владеет базовыми приемами</i> анализа договорной документации туроператорских и турагентских компаний; навыками мониторинга рынка туристских услуг для выбора поставщиков туристских услуг	<i>Демонстрирует высокий уровень умений</i> при разработке требований к поставщикам туристских услуг <i>Демонстрирует владения на высоком уровне</i> навыками анализа договорной документации туроператорских и турагентских компаний; навыками мониторинга рынка туристских услуг для выбора поставщиков туристских услуг

[illegible]

		<p>Навыки: применения прикладных методов исследовательской деятельности для оценки туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p><i>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения</i> навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности для оценки туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности для оценки туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>турагентской деятельности <i>Владеет базовыми приемами</i> применения прикладных методов исследовательской деятельности для оценки туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p><i>владения на высоком уровне</i> навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности для оценки туроператорской и турагентской деятельности</p>
--	--	---	---	---	---	---

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

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 1</p> <p><u>По дисциплине «Туроператорская и турагентская деятельность»</u></p> <p><u>2017-2018 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг2. Понятие туристского продукта как комплекса туристских услуг <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Оцените роль туроператоров в развитии внутреннего туризма в регионе</p> <p>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 2</p> <p><u>По дисциплине «Туроператорская и турагентская деятельность»</u></p> <p><u>2017-2018 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Туристская индустрия и ее структура2. Структура и уровни туристского продукта <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>На конкретном примере оцените значимость применения брендинга в деятельности туроператора.</p> <p>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 3</p> <p><u>По дисциплине «Туроператорская и турагентская деятельность»</u></p> <p><u>2017-2018 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Участники туристского рынка2. Процесс разработки турпродукта <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Разработайте программу туристского обслуживания в событийном туризме</p> <p>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Туроператорская и турагентская деятельность» предусмотрены экзамен.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минималь ный	Основной	Продвинуты й
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

б) основная литература:

2. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854398#>

3. Маркетинг в туризме: Учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 214 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-010337-2, 300 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=484840>

в) дополнительная литература:

4. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-828-1, 1000 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=432449>

5. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=445652>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1) Национальный туристический портал [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://russia.travel/>

2) Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. — <http://www.atorus.ru>

3) Официальный сайт Российского союза туриндустрии. — <http://www.rostourunion.ru>

4) Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. — <http://rha.ru>

5) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры России. — <http://www.russiatourism.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, лабораторным работам, тестам, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной, научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия и отчетов по лабораторным работам включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

Лабораторные занятия – это одна из разновидностей практического занятия, являющаяся эффективной формой учебных занятий в организации высшего образования. Лабораторные занятия имеют выраженную специфику, углубляют и закрепляют теоретические знания.

На этих занятиях студенты осваивают конкретные методы изучения дисциплины, обучаются экспериментальным способам анализа, умению работать с современным оборудованием. Лабораторные занятия, как и другие виды практических занятий, являются средним звеном между углубленной теоретической работой обучающихся на лекциях, семинарах и применением знаний на практике. Эти занятия удачно сочетают элементы теоретического исследования и практической работы.

Выполняя лабораторные работы, студенты лучше усваивают программный материал, так как многие определения и формулы, казавшиеся отвлеченными, становятся вполне конкретными, происходит соприкосновение теории с практикой, что в целом содействует пониманию сложных вопросов науки и становлению студентов как будущих специалистов.

Лабораторные работы выполняются студентами под контролем со стороны преподавателя. Все консультации осуществляются преподавателем. Для выполнения лабораторных работ студенту предоставляется индивидуальное рабочее место.

Лабораторная работа как вид учебного занятия проводится в специально оборудованных учебных лабораториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения выполнения лабораторной работы.

Выполнению лабораторных работ предшествует проверка знаний студентов - их теоретической готовности к выполнению задания.

Формы организации студентов на лабораторных работах могут быть фронтальная, групповая и индивидуальная. При фронтальной форме организации занятий все студенты выполняют одновременно одну и ту же работу. При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется бригадами по 2-5 человек. При индивидуальной форме организации занятий каждый студент выполняет индивидуальное задание.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «*Туроператорская и турагентская деятельность*» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на

диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине *«Туроператорская и турагентская деятельность»* представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля

знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является промежуточной формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями предполагает изучение современной научной литературы, практики туристской деятельности, поэтому рекомендуется работать в электронных библиотечных системах, кроме того, целесообразно изучить статьи в специальных периодических изданиях. Также можно использовать материалы официальных сайтов органов государственного и муниципального управления, туристских организаций, ассоциаций и объединений предпринимателей, рейтинговых агентств и т.д., находящиеся в открытом доступе сети Internet. Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);
- 5) Учебная база автоматизированной системы бронирования «Сирена-Трэвел» (*GNU Lesser General Public License*).

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5)	1
3.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
4.	Наглядные пособия	3
5.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
6.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4

Пронумеровано и
прошито 24 листов

Зав. УМО

