

Министерство образования и науки Российской Федерации  
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ «НИНХ»  
Кафедра " " "

**МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ  
ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**ТУРОПЕРЕЙТИНГ**

Для студентов направления 43.03.02 «Туризм»,  
профиля «Туроператорская и турагентская деятельность»

Новосибирск 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
РАЗДЕЛ 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ (СЕМИНАРСКИМ) ЗАНЯТИЯМ	4
РАЗДЕЛ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ	23
РАЗДЕЛ 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	25

**РАЗДЕЛ 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К**

## **ПРАКТИЧЕСКИМ (СЕМИНАРСКИМ) ЗАНЯТИЯМ**

Подготовка студентов к практическим (семинарским) занятиям предполагает предварительную самостоятельную работу студентов в соответствии с методическими разработками по каждой запланированной теме.

Практические (семинарские) занятия по дисциплине «Туроперейтинг» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом направления «Туризм» и планом практических занятий, отраженным в рабочей программе дисциплине.

### **Тема 1. Концепция создания туристского продукта**

1. Составные части туристского продукта.
2. Уровни и составляющие туристского продукта.
3. Тур и туристский продукт.
4. Отличительные особенности туристского продукта.
5. Туристский продукт как экономическая категория

#### *Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, относящиеся к темам занятия.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщения по темам занятия.

На занятии проводится опрос, дискуссия, а также мини-игра (викторина), по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

#### *Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Дурович, А. П. Организация туризма : [учеб. пособие] / А. П. Дурович .- СПб. : Питер, 2009 .- 318 с.

Качмарек, Я. Туристический продукт : замысел, орг., упр. : учеб. пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик .- М. : ЮНИТИ, 2008 .- 495 с. (УМО)

Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / А. Б. Косолапов .- М. : КноРус, 2008 .- 278 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - [http://iv.garant.ru/index\\_htm](http://iv.garant.ru/index_htm)).

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Дискуссия и мини-игра (викторина) по теме занятия

## **Тема 2. Организация туристской деятельности**

1. Основные понятия и тенденции развития туроперейтинга.
2. Функции и задачи турфирмы.
3. Общая цель туристского предприятия и цели его подразделений.

4. Перспективный анализ потенциального туристского предприятия.
5. Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия.
6. Материально-техническое оснащение туристской фирмы

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, относящиеся к темам занятия.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентации по темам занятия.

Выполните реферат по любому из рассматриваемых вопросов темы.

На занятии проводится опрос, презентации и защита рефератов по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

*Библиографические источники:*

1. Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.
2. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева .- 5-е изд., стер .- М. : КноРус, 2010 .- 198 с.
3. Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)
4. Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.
6. Справочно-информационные системы:
7. Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),
8. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
9. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
10. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».
11. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Реферат, презентация по теме занятия. Игровые упражнения.

### **Тема 3. Среда международного туроперейтинга**

1. Внешние факторы туроперейтинга.
2. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.
3. Роль туристских ресурсы как фактор внешней среды туризма.
4. Особенности оценки внешних и внутренних факторов туроперейтинга

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, относящиеся к темам занятия.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентации по темам занятия.

На занятии проводится опрос, презентации, тематическая дискуссия, анализ ситуаций профессиональной деятельности по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

*Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Дурович, А. П. Организация туризма : [учеб. пособие] / А. П. Дурович .- СПб. : Питер, 2009 .- 318 с.

Качмарек, Я. Туристический продукт : замысел, орг., упр. : учеб. пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик .- М. : ЮНИТИ, 2008 .- 495 с. (УМО)

Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / А. Б. Косолапов .- М. : КноРус, 2008 .- 278 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-

версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - [http://iv.garant.ru/index\\_htm](http://iv.garant.ru/index_htm)).

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Презентация, тематическая дискуссия, по теме занятия

#### **Тема 4. Функциональная связь участников туристского процесса.**

1. Технология связи участников туристского рынка.
2. Функциональные связи туроператоров и поставщиков основных услуг (перевозчиков, средств размещения).
3. Функциональные связи туроператоров и поставщиков дополнительных услуг.
4. Поставщики в туризме: тенденции и прогнозы.
5. Клиенты как участники туристского процесса.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, относящиеся к темам занятия.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентации по темам занятия.

На занятии проводится проверочная работа, презентация, анализ ситуаций профессиональной деятельности, мини-игра по изученному



материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

*Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Дурович, А. П. Организация туризма : [учеб. пособие] / А. П. Дурович .- СПб. : Питер, 2009 .- 318 с.

Качмарек, Я. Туристический продукт : замысел, орг., упр. : учеб. пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик .- М. : ЮНИТИ, 2008 .- 495 с. (УМО)

Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / А. Б. Косолапов .- М. : КноРус, 2008 .- 278 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - [http://iv.garant.ru/index\\_htm](http://iv.garant.ru/index_htm)).

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Презентация, анализ ситуаций профессиональной деятельности, мини-игра.

## **Тема 5. Специфика работы туроператора.**

1. Технология организации туроператорской деятельности.
2. Материально-техническое оснащения туроператорской фирмы.
3. Организационная структура туроператорской фирмы
4. методы работы с персоналом туроператорской фирмы.

### *Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Ознакомьтесь с нормативными документами, приведенными в списке библиографических источников.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентации по темам занятия.

Выполните реферат по любому из рассматриваемых вопросов темы.

На занятии проводится опрос, презентации, коллоквиум, игровое проектирование, защита реферата по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

### *Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Дурович, А. П. Организация туризма : [учеб. пособие] / А. П. Дурович .- СПб. : Питер, 2009 .- 318 с.

Качмарек, Я. Туристический продукт : замысел, орг., упр. : учеб. пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик .- М. : ЮНИТИ, 2008 .- 495 с. (УМО)

Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / А. Б. Косолапов .- М. : КноРус, 2008 .- 278 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - [http://iv.garant.ru/index\\_htm](http://iv.garant.ru/index_htm)).

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Проблемный семинар, коллоквиум, игровое проектирование.

## **Тема 6. Специфика работы турагента**

1. Агентская сеть. Формирование сбытовой сети туроператора.
2. Подбор партнеров по сбыту. Турагентство как фирма посредник.
3. Технология организации турагентской деятельности.
4. Материально-техническое оснащения турагентской фирмы.
5. Организационная структура и методы работы с персоналом турагентской фирмы.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Ознакомьтесь с нормативными документами, приведенными в списке библиографических источников.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщение по темам занятия.

На занятии проводится опрос, тематическая дискуссия, анализ ситуаций профессиональной деятельности по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

*Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Дурович, А. П. Организация туризма : [учеб. пособие] / А. П. Дурович .- СПб. : Питер, 2009 .- 318 с.

Качмарек, Я. Туристический продукт : замысел, орг., упр. : учеб. пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик .- М. : ЮНИТИ, 2008 .- 495 с. (УМО)

Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и

турагентской деятельности : учеб. пособие / А. Б. Косолапов .- М. : КноРус, 2008 .- 278 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - [http://iv.garant.ru/index\\_htm](http://iv.garant.ru/index_htm)).

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Презентации, реферат, коллоквиум, игровое проектирование.

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Тематическая дискуссия, игровые упражнения, анализ ситуаций профессиональной деятельности

## **Тема 7. Поставщики услуг и подготовка туроперейтинговой программы.**

1. Принципы организации туристского процесса.
2. Договорные отношения с партнерами. Договорной план.
3. Агентское соглашение. Агентские сети и франчайзинг в туризме.
4. Процедурные вопросы, прием объектов.
5. Безопасность туристов. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Ознакомьтесь с нормативными документами, приведенными в списке библиографических источников.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентацию по темам занятия.

На занятии проводится проверочная работа, презентации, анализ ситуаций профессиональной деятельности, коллоквиум, игровое проектирование по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

#### *Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Дурович, А. П. Организация туризма : [учеб. пособие] / А. П. Дурович .- СПб. : Питер, 2009 .- 318 с.

Качмарек, Я. Туристический продукт : замысел, орг., упр. : учеб. пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик .- М. : ЮНИТИ, 2008 .- 495 с. (УМО)

Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / А. Б. Косолапов .- М. : КноРус, 2008 .- 278 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной

политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - [http://iv.garant.ru/index\\_htm](http://iv.garant.ru/index_htm)).

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Презентация, тематическая дискуссия, коллоквиум, игровое проектирование.

## **Тема 8. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами**

1. Заключение договоров с поставщиками услуг.
2. Договор с гостиничным предприятием и предприятием питания.
3. Договор с автотранспортным предприятием.
4. Договор с авиакомпанией.
5. Взаимодействие с железной дорогой и другими поставщиками услуг.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Ознакомьтесь с нормативными документами, приведенными в списке библиографических источников.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентации по темам занятия.

На занятии проводится опрос, презентации, тематическая дискуссия, анализ ситуаций профессиональной деятельности по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

*Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Дурович, А. П. Организация туризма : [учеб. пособие] / А. П. Дурович .- СПб. : Питер, 2009 .- 318 с.

Качмарек, Я. Туристический продукт : замысел, орг., упр. : учеб. пособие / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик .- М. : ЮНИТИ, 2008 .- 495 с. (УМО)

Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / А. Б. Косолапов .- М. : КноРус, 2008 .- 278 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.



Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Гарант-Эксперт (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - [http://iv.garant.ru/index\\_htm](http://iv.garant.ru/index_htm)).

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Презентации, игровые упражнения, анализ ситуаций профессиональной деятельности.

## **Тема 9. Туристская документация**

1. Основной документооборот в туристских фирмах.
2. Системы учета в турфирмах.
3. Учет в турфирме.
4. Налогообложения и основная бухгалтерская отчетность в туроперейтинге.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Ознакомьтесь с нормативными документами, приведенными в списке библиографических источников.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентации по темам занятия.

На занятии проводится презентации, анализ ситуаций профессиональной деятельности, мини-игра по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

*Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева .- 5-е изд., стер .- М. : КноРус, 2010 .- 198 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об

утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Презентации, реферат, коллоквиум, игровое проектирование, анализ ситуаций профессиональной деятельности

### **Тема 10. Сервисное обслуживание в туроперейтинге**

1. Организационная культура и имидж турфирмы.
2. Выбор вида стратегии управления турфирмой.
3. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей.
4. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования.
5. Методы предупреждения конфликтов. Методы разрешения конфликтов.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Ознакомьтесь с нормативными документами, приведенными в списке библиографических источников.

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте презентации по темам занятия.

На занятии проводится презентации, анализ ситуаций профессиональной деятельности, мини-игра по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

*Библиографические источники:*

Александрова, А. Ю. Международный туризм : учеб. для высш. учеб. заведений / А. Ю. Александрова .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : КноРус, 2010 .- 459 с.

Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева .- 5-е изд., стер .- М. : КноРус, 2010 .- 198 с.

Кусков, А.С. Основы туризма учеб.для вузов по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М.: КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)

Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ в сети Интернет - <http://minstm.gov.ru/>.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru/>.

Справочно-информационные системы:

Консультант-плюс (локальная версия доступна в университете, интернет-версия - <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>),

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Федерации».

*Используемые интерактивные формы обучения:*

Презентации, реферат, коллоквиум, игровое проектирование

## РАЗДЕЛ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- Требования к написанию эссе

*Структура эссе* определяется предъявляемыми к нему требованиями:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
- мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

*Аргументы* - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

*Правила написания эссе:*

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Небольшой объем. Каких-либо жестких границ, конечно, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста.
- Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка. Тема эссе

всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

- в эссе необходимо представить понимание студентом данной проблемы.

- Требования к написанию реферата

*Примерный план написания реферата:*

В начале реферата должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам. Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая. Заголовки разделов прописными буквами **ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ** без точек в конце. Титульный лист не нумеруется.

Введение. Во введении необходимо обосновать выбор данной темы, коротко рассказать о том, почему именно она заинтересовала автора.

Глава. Вступительная часть. Это короткая глава должна содержать несколько вступительных абзацев, непосредственно вводящих в тему реферата.

Глава. Основная научная часть реферата. Здесь в логической последовательности излагается материал по теме реферата. Эту главу целесообразно разбить на подпункты - 2.1.,2.2. (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

Заключение. В этой главе автор подводит итог работы, делает краткий анализ и формулирует выводы.

В конце работы прилагается список используемой литературы.

- Требования к подготовке презентации

*1. Примерный план подготовки презентации:*

1. Анализ исходных данных.
2. Разработка концепции и структуры презентации.
3. Визуализация данных и оформление слайдов.
4. Верстка.

## *2. Работа над оформлением*

### 1. Количество текста на слайдах

Объем текста на слайдах должен быть минимальным. Нужно избегать полных предложений, на слайды нужно выносить только ключевые короткие фразы. Подавать информацию в виде списка (3-5 пунктов) ключевых тезисов.

### 2. Единый стандарт форматирования

Должен быть выработан единый стандарт текста и подачи. Все заголовки слайдов должны быть выполнены в едином стиле (стиль, размер шрифта, положение на странице). То же самое касается текста (единый размер шрифта, стиль). Если неоднократно используется маркированный список, каждый раз он должен быть в одном и том же стиле.

### 3. Метод сокращения текста.

Сокращать имеющийся текст можно руководствуясь следующим принципом: если слово можно убрать и смысл не поменяется - значит слово нужно убирать. То же самое относится к фразам, предложениям и абзацам.

### 4. Важная / неважная информация

Нужно идентифицировать неважную информацию (второстепенные детали, погружение в процессы, сплошное перечисление, избыточность, повторение, шаблонные обезличенные фразы) и пропускать ее. Оставлять на слайдах только действительно важную информацию.

## *3. Работа над содержанием*

### 1. Титульный слайд

Титульный слайд обязательно должен содержать:

- 1) вверху по центру — название ВУЗа и кафедры
- 2) в центре титульного слайда — тема презентации
- 3) в правом нижнем углу титульного слайда – номер группы и ФИО исполнителя.
- 4) внизу титульного слайда по середине – дата и место проведения (город),

### 2. Актуальность

На первом слайде должна быть сформулирована актуальность темы, а также ее



значимость для специалистов сферы туризма

### 3. Идея/решение

На втором и последующих слайдах должна быть раскрыта сущность рассматриваемой темы.

### 5. Выводы

В конце презентации необходимо сделать резюме проделанной работе. Оно должно содержать основные теоретические выводы и обобщения, характеристику тенденций и закономерностей, вытекающих из анализа, выявленные противоречия, а также условия и пути их разрешения.

### 6. Заключительный слайд

В конце презентации прилагается список используемой литературы

- Требования к подготовке деловой игры

#### *1. Примерный план подготовки:*

1. Анализ исходных данных.
2. Разработка вариантов решения.
3. Оформление вариантов решения.
4. Согласование с командой.

#### *2. Работа над оформлением решения*

#### 1. Титульный лист

Титульный слайд обязательно должен содержать:

- 1) вверху по центру — название ВУЗа и кафедры
- 2) в центре— тема деловой игры
- 3) в правом нижнем углу— номер группы и ФИО исполнителя.
- 4) внизу по середине – дата и место проведения (город),

#### 2. Актуальность

В первом пункте должна быть сформулирована актуальность темы, а также ее значимость для специалистов сферы туризма

#### 3. Идея/решение

На втором и последующих слайдах должна быть раскрыта сущность рассматриваемой темы.

4. Взаимодействие с партнерами по игре

5. Выводы

В конце необходимо сделать резюме проделанной работе. Оно должно содержать основные теоретические выводы и обобщения, характеристику тенденций и закономерностей, вытекающих из анализа, выявленные противоречия, а также условия и пути их разрешения.

В конце прилагается список используемой литературы

- *Подготовка к проведению коллоквиума.*

Подготовка к коллоквиуму предполагает несколько этапов:

1. Подготовка к коллоквиуму начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения коллоквиума.

2. Как правило, на самостоятельную подготовку к коллоквиуму студенту отводится 3–4 недели. Подготовка включает в себя изучение рекомендованной литературы и (по указанию преподавателя) конспектирование важнейших источников.

3. По указанию преподавателя к коллоквиуму готовятся специальные эссе.

4. Коллоквиум проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым студентом или беседы в небольших группах (3–5 человек).

5. Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, контролирует конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. Преподаватель также контролирует конспект и эссе.

6. По итогам коллоквиума выставляется дифференцированная оценка, имеющая большой удельный вес в определении текущей успеваемости студента.

*Особенности и порядок сдачи коллоквиума.* Студент может себя считать готовым к сдаче коллоквиума по избранной работе, когда у него есть им лично составленный и обработанный конспект сдаваемой работы, он знает структуру работы в целом, содержание работы в целом или отдельных ее разделов (глав); умеет раскрыть рассматриваемые проблемы и высказать свое отношение к прочитанному и свои сомнения, а также знает, как убедить преподавателя в правоте своих суждений. Если студент, сдающий коллоквиум в группе студентов, не отвечает на поставленный вопрос, то преподаватель может его адресовать другим студентам, сдающим коллоквиум по данной работе. В этом случае вся группа студентов будет активно и вдумчиво работать в процессе собеседования. Каждый студент будет внимательно следить за ответами своих коллег, стремиться их дополнить, т.е. активно участвовать в обсуждении данного первоисточника.

Проведение коллоквиума позволяет студенту приобрести опыт работы над первоисточниками, что в дальнейшем поможет с меньшими затратами времени работать над литературой по курсовой работе и при подготовке к экзаменам.

### **РАЗДЕЛ 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Дисциплина «Туроперейтинг» изучается в течение двух семестров.

По окончании первого семестра промежуточной аттестацией студентов по дисциплине «Туроперейтинг» является зачет, по окончании второго – зачет с оценкой.

Форма проведения – письменная или устная на основе билетов. Билет состоит из двух теоретических вопросов. Ответ должен быть полным, излагать теоретические основы поставленных в билете вопросов, особенности практического применения теоретических знаний по вопросам из билета и собственные выводы, наблюдения, рекомендации по применению в управленческой практике теоретических знаний согласно вопросам.

Ответ студента на зачете оценивается отметками «зачтено» и «незачтено».

Оценка «зачет» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с содержанием темы. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается непоследовательность изложения. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «незачет» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны, либо не формулируются.

Ответ студента на экзамене оценивается отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в

соответствии с содержанием темы, обнаруживает глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с содержанием темы. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается непоследовательность изложения. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, содержание темы в ответе соблюдается непоследовательно. Студент испытывает сложность в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны, либо не формулируются.

### **Список вопросов для подготовки к зачету**

1. Составные части туристского продукта.

2. Уровни и составляющие туристского продукта.
3. Тур и туристский продукт. Отличительные особенности туристского продукта.
4. Туристский продукт как экономическая категория
5. Основные понятия и тенденции развития туроперейтинга.
6. Функции и задачи туроператора.
7. Концепция создания туристского продукта.
8. Проектирование тура и программа обслуживания.
9. Поставщики услуг и подготовка туроперейтинговой программы.
10. Внешние факторы туроперейтинга.
11. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.
12. Туристические ресурсы как фактор внешней среды туризма.
13. Особенности оценки внешних и внутренних факторов туроперейтинга
14. Перспективы развития видов туристской деятельности.
15. Поставщики в туризме: тенденции и прогнозы.
16. Прогнозы развития международного туризма.
17. Влияние социодемографических изменений на развитие мирового рынка туризма.
18. Роль туризма в материальном благосостоянии и отдыхе.
19. Вклад туризма в сохранение мира.
20. Основные понятия индустрии туризма.
21. Основные принципы организации туристского процесса.
22. Договорные отношения с зарубежными партнерами.
23. Турагентство как фирма посредник.
24. Клиенты как участники туристского процесса.
25. Правовые основы расчетов в туроперейтинге.
26. Общее понятие безопасности и направления ее организации.
27. Природные и техногенные катастрофы и предотвращение рисков для туристов.
28. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов.

29. Безопасность туристов во время перевозки.
30. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора.

**Список вопросов для подготовки к зачету с оценкой (экзамену).**

1. Составные части туристского продукта.
2. Уровни и составляющие туристского продукта.
3. Тур и туристский продукт. Отличительные особенности туристского продукта.
4. Туристский продукт как экономическая категория
5. Основные понятия и тенденции развития туроперейтинга.
6. Функции и задачи туроператора.
7. Концепция создания туристского продукта.
8. Поставщики услуг и подготовка туроперейтинговой программы.
9. Внешние факторы туроперейтинга.
10. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.
11. Туристические ресурсы как фактор внешней среды туризма.
12. Особенности оценки внешних и внутренних факторов туроперейтинга
13. Перспективы развития видов туристской деятельности.
14. Поставщики в туризме: тенденции и прогнозы.
15. Прогнозы развития международного туризма.
16. Основные принципы организации туристского процесса.
17. Договорные отношения с зарубежными партнерами.
18. Турагентство как фирма посредник.
19. Клиенты как участники туристского процесса.
20. Общее понятие безопасности и направления ее организации.
21. Природные и техногенные катастрофы и предотвращение рисков для туристов.
22. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов.
23. Безопасность туристов во время перевозки.

24. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора.
25. Цели и миссия туристского предприятия.
26. Общая цель туристского предприятия и цели его подразделений.
27. Перспективный анализ потенциального туристского предприятия.
28. Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия.
29. Стратегические аспекты деятельности туристского предприятия.
30. Организационная культура и имидж турфирмы.
31. Выбор вида стратегии. Процесс управления стратегией
32. Финансовая схема работы туроператора.
33. Учетная политика туристской фирмы.
34. Формирование сбытовой сети туроператора.
35. Агентские сети и франчайзинг в туризме.
36. Методы и нормативная основа рекламы туристского продукта.
37. Профессиональные стандарты для туризма.
38. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туроперейтинга.
39. Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей.
40. Стратегия обслуживания: понятие и сущность.
41. Компоненты и составляющие стратегии обслуживания.
42. Постулаты туроперейтинга.
43. Конкурентные силы туроперейтинга.
44. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования
45. Внешние и внутренние конфликты в туроперейтинге.
46. Методы предупреждения конфликтов.
47. Методы разрешения конфликтов.
48. Договорной план.
49. Заключение договоров с поставщиками услуг.
50. Прогрессивные формы обслуживания.



51. Особенности отраслевой классификации сферы услуг.
52. Особенности классификации по функциональной направленности.
53. Комплексная классификация рекреационных услуг.
54. Характеристика досуговых услуг.
55. Основы комплексного обслуживания туристов.
56. Что понимается под психологической культурой обслуживания?
57. Дайте определение психологии обслуживания. Какова роль психологии обслуживания в повышении культуры обслуживания клиентов?
58. Что такое темперамент?
59. Назовите четыре типа темперамента кратко охарактеризуйте каждый из них.
60. Как ведут себя на предприятии сервиса клиенты с разными типами темперамента?
61. Как проявляется темперамент работника контактной зоны при обслуживании клиентов?
62. Какие способности необходимы работнику контактной зоны?
63. Дайте психологическую характеристику деятельности работника контактной зоны.
64. Каковы основные этапы совершения заказа и чем каждый из них характеризуется? Что такое индивидуальный подход к клиенту?
65. Какова тактика обслуживания клиента на каждом из трех этапов совершения заказа?
66. Что такое этическая культура работников сервиса?
67. Что такое профессиональная этика?
68. Каковы задачи технической этики?
69. Что понимается под профессиональным поведением работника контактной зоны? Каковы составляющие этого поведения?
70. Что вы знаете о формальной и неформальной структуре коллектива?
71. Что понимается под эстетической культурой обслуживания?

72. Дайте определение технической эстетики. Какие мероприятия нужно провести на предприятиях сервиса для внедрения на них достижений технической эстетики?
73. Каким эстетическим требованиям должен отвечать фасад здания и интерьер современного предприятия сервиса.
74. Что называется организационно-технологической культурой? Из каких компонентов (частей) она состоит?
75. Что понимается под прогрессивными формами обслуживания заказчиков?
76. Ассистанская форма сопровождения.