

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 03.06.2025 18:48:40
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Туризма

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.17

"Туроперейтинг"

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

3 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2023

Донецк
2023

Составитель(и):

д-р экон. наук, доцент

_____. Л.А. Овчаренко

Рецензент(ы):

канд. экон. наук, доцент

_____. В.Г. Шепилова

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Туроперейтинг" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма

Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
подготовка студентов к практической деятельности по формированию, продвижению и реализации туров, управлению деятельностью туристических агентств для обеспечения их конкурентоспособности на рынке туристических услуг.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование представлений о цикле работ по созданию, продвижению и реализации туров; изучение практических аспектов деятельности туристических агентств; приобретение обучающимися конкретных базовых практических навыков по управлению деятельностью туристических агентств для обеспечения их конкурентоспособности.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О
<i>1.3.1. Дисциплина "Туроперейтинг" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Организация деятельности предприятий туристической индустрии	
Технологии продвижения и продажи турпродукта	
Менеджмент в туризме и гостеприимстве	
Основы туризмоведения	
<i>1.3.2. Дисциплина "Туроперейтинг" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Преддипломная практика	
Туристско-рекреационное проектирование	
Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)	
Музейная деятельность в туризме	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ОПК-4.6: Организует продажи туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров</i>	
Знать:	
Уровень 1	теоретические основы организации продаж туристических агентств;
Уровень 2	теоретические аспекты организации продаж туристических агентств на основе повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
Уровень 3	теоретические аспекты организации продаж туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
Уметь:	
Уровень 1	воспроизводить существующие подходы к организации продаж туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
Уровень 2	организовывать продажи туристических агентств в знакомой рыночной ситуации на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
Уровень 3	организовывать продажи туристических агентств в незнакомой рыночной ситуации на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
Владеть:	
Уровень 1	навыками воспроизводства существующих подходов к организации продаж туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
Уровень 2	навыками организации продаж туристических агентств в знакомой рыночной ситуации на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
Уровень 3	навыками организации продаж туристических агентств в незнакомой рыночной ситуации на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туров;
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-1.1: Обеспечивает организационно-управленческие процессы в туристических агентствах, направленные на повышение эффективности и обеспечение устойчивости их деятельности</i>	

Знать:						
Уровень 1	теоретические основы обеспечения организационно-управленческих процессов в туристических агентствах;					
Уровень 2	теоретические аспекты обеспечения организационно-управленческих процессов в туристических агентствах;					
Уровень 3	теоретические аспекты обеспечения организационно-управленческих процессов в туристических агентствах, направленных на повышение эффективности и обеспечение устойчивости их деятельности;					
Уметь:						
Уровень 1	обосновывать направления обеспечения организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в учебных условиях;					
Уровень 2	обеспечивать эффективность организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в знакомой рыночной обстановке;					
Уровень 3	обеспечивать эффективность организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в незнакомой рыночной обстановке;					
Владеть:						
Уровень 1	обоснования направлений обеспечения организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в учебных условиях;					
Уровень 2	обеспечения эффективности организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в знакомой рыночной обстановке;					
Уровень 3	обеспечения эффективности организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в незнакомой рыночной обстановке.					

В результате освоения дисциплины "Туроперейтинг" обучающийся должен:

3.1	Знать:
	теоретические аспекты управления хозяйственной деятельностью туристических агентств, продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;
3.2	Уметь:
	управлять хозяйственной деятельностью туристических агентств, продвигать и реализовывать туристский продукт с использованием информационных и коммуникативных технологий;
3.3	Владеть:
	управления хозяйственной деятельностью туристических агентств, продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Туроперейтинг" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Туроперейтинг" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Особенности создания и						

функционирования турагентств						
Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия /Лек/	6	2	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия /Сем зан/	6	4	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия /Ср/	6	8	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Технология открытия турагентства /Лек/	6	2	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Технология открытия турагентства /Сем зан/	6	4	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Технология открытия турагентства /Ср/	6	8	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства /Лек/	6	2	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства /Сем зан/	6	4	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства /Ср/	6	8	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Особенности рекламы и продвижения турагентства /Лек/	6	2	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Особенности рекламы и продвижения турагентства /Сем зан/	6	4	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Особенности рекламы и	6	8	ПК-1.1	Л1.1Л2.1Л3	0	

продвижения турагентства /Ср/			ОПК-4.6	.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3		
/Конс/	6	1	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1	0	
Раздел 2. Технологические аспекты деятельности турагентства						
Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства /Лек/	6	4	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства /Сем зан/	6	8	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства /Ср/	6	14	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.3. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе /Лек/	6	4	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе /Сем зан/	6	8	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе /Ср/	6	12	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
/Конс/	6	1	ПК-1.1 ОПК-4.6	Л1.1	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Туроперейтинг" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Туроперейтинг" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При

проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Шаркова А.В., Харитонов Т.В.	Бизнес-планирование в туризме: Учебник (308)	Дашков и К, 2023
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Деева, Е. М. Курушин, Д.А.	Маркетинг услуг : учебное пособие (218 с.)	Ульяновск : УлГТУ, 2015
Л2.2	Афанасьев О.Е., Юдина Е.В.	Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве - 2021: Материалы конференции (424)	Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	В. Ю. Лунина, В. Е. Малиненко, В. Н. Ардашева	Маркетинг услуг: учебно-методическое пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг») очной / заочной форм обучения (125 с.)	ГОУ ВПО "ДОГАУИГС", 2020
Л3.2	Л. А. Овчаренко	Туроперейтинг: методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направлений подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения и 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент в туризме») очной / заочной форм обучения (30 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2017
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»		https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»		https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»		https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»		https://sochum.ru
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)			

- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License) - AIMP (лицензия LGPL v.2.1) - STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use) - GIMP (лицензия GNU General Public License) - Inkscape (лицензия GNU General Public License).
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы
Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/ Департамент развития туризма https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/ База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» https://www.minfin.ru/ru/statistics/ Единая межведомственная информационно-статистическая система https://www.fedstat.ru База данных Всемирной туристской организации https://www.unwto.org/tourism-statistics
4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины
Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания
Перечень контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: 1. Особенности туристического бизнеса. 2. Доходность турбизнеса и специфика продаж в туризме. 3. Формирование доходов турагентства. 4. Открытие турагентства. 5. Юридические аспекты деятельности турагентства. 6. Налогообложение в турбизнесе: какая форма оптимальна. 7. Два варианта открытия турбизнеса. 8. Покупка готового турагентства. 9. Тонкости успешного открытия турагентства. 10. Этапы планирования работы туристического агентства. Полный перечень контрольных вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации представлен в фонде оценочных средств.
5.2. Темы письменных работ
Темы докладов, сообщений: Организационно-правовые формы турагентств, их преимущества и недостатки. Налогообложение турагентств: формы и особенности. Полный перечень представлен в фонде оценочных средств.
5.3. Фонд оценочных средств
Фонд оценочных средств дисциплины "Туроперейтинг" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС". Фонд оценочных средств дисциплины "Туроперейтинг" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.
5.4. Перечень видов оценочных средств
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет с оценкой.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы. При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания: - изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу; - выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы. Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам.

В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересные их темы.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса
Кафедра туризма**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине «Туроперейтинг»

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2023

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

туризма

9

дата

(подпись)

(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Туроперейтинг»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

Образовательная программа	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Обязательная часть Б1.О.17
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, сообщения, рефераты, контроль знаний по разделам
<i>Показатели</i>	очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	6
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная контактная работа:	50
Лекционные занятия	16
Семинарские занятия	32
Консультации	2
Самостоятельная работа	58
Контроль	-
Форма промежуточной аттестации	зачет с оценкой

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

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ОПК-4.6	<i>Организует продажи туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туруслуг</i>	Знать: теоретические аспекты организации продаж туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туруслуг;	ОПК-4.6 3-1

		Уметь: организовывать продажи туристических агентств в незнакомой рыночной ситуации на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туруслуг;	ОПК-4.6 У-1
		Владеть (навыки и/или опыт деятельности): навыками организации продаж туристических агентств в незнакомой рыночной ситуации на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туруслуг;	ОПК-4.6 В-1
ПК-1.1	<i>Обеспечивает организационно-управленческие процессы в туристических агентствах, направленные на повышение эффективности и обеспечение устойчивости их деятельности</i>	Знать: теоретические аспекты обеспечения организационно-управленческих процессов в туристических агентствах, направленных на повышение эффективности и обеспечение устойчивости их деятельности;	ПК-1.1 З-1
		Уметь: обеспечивать эффективность организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в незнакомой рыночной обстановке;	ПК-1.1 У-1
		Владеть (навыки и/или опыт деятельности): обеспечения эффективности организационно-управленческих процессов в туристических агентствах в незнакомой рыночной обстановке.	ПК-1.1 В-1

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения
основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел 1. ОСОБЕННОСТИ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТУРАГЕНТСТВ				
1	Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия	6	ОПК-4.6 ПК -1.1	Устный опрос, тестовые задания, доклад (сообщение)
2	Тема 1.2. Технология открытия турагентства	6	ОПК-4.6 ПК -1.1	Устный опрос, тестовые задания, доклад (сообщение)
3.	Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства	6	ОПК-4.6 ПК -1.1	Устный опрос, тестовые задания, доклад (сообщение), расчетные задания
4.	Тема 1.4. Особенности рекламы и продвижения турагентства	6	ОПК-4.6 ПК -1.1	Устный опрос, тестовые задания, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу 1 (тестирование)
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРАГЕНТСТВА				
5.	Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства	6	ОПК-4.6 ПК -1.1	Устный опрос, тестовые задания, деловые игры, доклад (сообщение)
6.	Тема 2.2. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе	6	ОПК-4.6 ПК -1.1	Устный опрос, тестовые задания, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу 2 (тестирование)

**РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ТУРОПЕРЕЙТИНГ»**

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(балльно-рейтинговая система)
по учебной дисциплине
«Туроперейтинг»

Наименование Раздела/Темы	Вид задания							
	СЗ			Всего за тему	КЗР	Р (СР)	К	НР
	ЛЗ	УО	ТЗ					
Р.1.Т.1.1	1	1	1	3	10	15	15	15
Р.1.Т.1.2	1	1	1	3				
Р.1.Т.1.3	1	1	1	3				
Р.1.Т.1.4	1	1	1	3				
Р.1.Т.1.5	1	1	1	3				
Р.2.Т.2.1	1	1	1	3	10	15	15	15
Р.2.Т.2.2	1	1	1	3				
Итого: 100б	7	14	14	35	20	15	15	15

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

К – коллоквиум

НР – научная работа

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины (модуля)</i>
РАЗДЕЛ 1. ОСОБЕННОСТИ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТУРАГЕНТСТВ	
Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия	1. Перечислите основные особенности туристического бизнеса. 2. Что такое визуализация турпродукта и как грамотно ее осуществлять? 3. Что такое демпинг и почему его применение ведет турагентства к банкротству? 4. Как сезонность влияет на туристский бизнес и как можно ее сглаживать? 5. Что такое таблица сезонности, приведите примеры ее практического применения. 6. Какова доходность турбизнеса и в чем состоит специфика продаж в туризме? 7. Как происходит формирование доходов турагентства? 8. Что необходимо учитывать при открытии турагентства? 9. Какие юридические аспекты следует знать руководителю турагентства? 10. Налогообложение в турбизнесе: какая форма оптимальна? 11. В чем заключаются особенности взаимодействия турагентства с туроператорами? 12. Как называется договор, который заключает турагентство с туроператором и почему он является оптимальным для осуществления турагентской деятельности?
Тема 1.2. Технология открытия турагентства	1. Охарактеризуйте два варианта открытия турбизнеса? 2. На что нужно обратить внимание при покупке готового турагентства? 3. Каковы тонкости успешного открытия турагентства? 4. В чем преимущества и недостатки создания турагентства «с нуля»? 5. Перечислите и охарактеризуйте основные

	варианты размещения турагентства. 6. Назовите и охарактеризуйте этапы планирования работы туристического агентства? 7. В чем суть и значение детализированного календарного и долгосрочного планирования в турбизнесе? 8. Как наиболее эффективно можно осуществлять планирование по мнению экспертов турбизнеса?
Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства	1. Как грамотно сформировать линейку туров? 2. Как правильно выстроить систему продаж в турагентстве? 3. Каковы особенности ценообразования в турбизнесе? 4. Дайте характеристику технологии продажи туров. 5. Как можно повысить доходность турбизнеса? 6. Каковы показатели эффективности работы турагентства?
Тема 1.4. Особенности рекламы и продвижения турагентства	1. Охарактеризуйте Интернет-сайт как канал привлечения клиентов. 2. Каковы важнейшие элементы сайта – генератора новых клиентов? 3. Сформулируйте основные правила оформления «продающего» сайта турагентства? 4. В чем заключаются особенности и тонкости рекламы в турбизнесе? 5. Реклама как инвестиции: в чем отличие от имиджевой рекламы? 6. Назовите формулу рекламы с высокой отдачей в сфере туризма? 7. В чем специфика рекламы турагентства в Интернете?
РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРАГЕНТСТВА	
Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства	1. Какие сотрудники нужны в штате туристического агентства? 2. В чем заключается опыт в туризме или навыки продаж? 3. Каковы тонкости работы с сотрудниками в туризме? 4. Каковы ключевые факторы успешности менеджера по туризму? 5. Как оценить работу менеджера по телефону?
Тема 2.2. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе	1. Каковы основные проблемы в турбизнесе и как следует их грамотно решать? 2. В чем заключаются наиболее частые ошибки в работе турагентств? Как следует их предотвращать и решать?

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины (модуля) может проводиться тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины «Инновации в гостиничной деятельности»

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Особенности создания и функционирования турагентств

ВЫБРАТЬ ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ:

1. Какое из утверждений НЕВЕРНО по мнению экспертов турбизнеса:
 - а) демпинг – прямая дорога к банкротству турагентства;
 - б) крупные затраты на ремонт или дизайн офиса всегда оправдывают себя в туризме;
 - в) в турбизнесе есть только два варианта: либо искать свой уникальный путь развития либо вступить во франчайзинговую сеть или стать уполномоченным агентством туроператора;
 - г) все приведенные утверждения верны.
2. Какое оборудование наименее подходит для офиса турагентства:
 - а) МФУ т. е. ксерокс, принтер, сканер «в одном флаконе»
 - б) мини-АТС с одним многоканальным номером
 - в) стандартные офисные компьютеры с доступом в Интернет каждому менеджеру
 - г) несколько отдельных телефонных номеров
3. Какое программное обеспечение необходимо в офисе турагентства для стандартных задач:
 - а) Word и Excel;
 - б) система поиска туров;
 - в) системы бронирования авиа– и ж/д билетов (при необходимости);
 - г) программа для ведения учета и подготовки документов туристам;
4. Программы для ведения учета и подготовки документов туристам:
 - а) Tourindex.ru, Bronni.Ru, Ехать. Ру, Туры. Ру, RuSPO.RU.
 - б) «САМО-Турагент», «Мастер-Агент»
 - в) «Амадеус», «Галилео», «Sabre»
 - г) Word и Excel
5. Системы бронирования, применяемые в первую очередь, для рейсов за границу:
 - а) «Амадеус» и «Галилео»
 - б) «САМО-Турагент», «Мастер-Агент»
 - в) «Sabre» и «Сирена»
 - г) «Экспресс-2»
6. Программы, считающиеся сложными, для овладения которыми требуется проходить обучение в течение нескольких недель и получать сертификат:
 - а) программы для ведения учета и подготовки документов туристам
 - б) системы поиска туров
 - в) системы бронирования авиа– и ж/д билетов
 - г) системы бронирования отелей

7. Эксперты турбизнеса НЕ рекомендуют делать сервисный сбор поверх стоимости:

- а) при продаже туров;
- б) при продаже авиа– и ж/д билетов
- в) при продаже дополнительных услуг
- г) во всех случаях

8. В каком месяце года по статистике закрывается большинство турагентств и в то же время это оптимальный период для открытия новых турагентств:

- а) февраль;
- б) апрель;
- в) октябрь;
- г) ноябрь.

9. Почему демпинг не может рассматриваться как конкурентное преимущество туристического агентства:

- а) потому что его применяет большинство туристических агентств;
- б) потому что в туристических агентствах очень низкая маржинальность;
- в) потому что рынок туруслуг – это рынок ценовой конкуренции;
- г) все варианты ответов верны.

10. Какой из методов достижения конкурентного преимущества предусматривает знание менеджерами не только географии, но и весьма специфических вещей (профессиональный туристский сленг):

- а) специализация по стране или курорту;
- б) специализации по видам отдыха;
- в) промышленный шпионаж;
- г) авторские методики продажи туров.

Раздел 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРАГЕНТСТВА

ВЫБРАТЬ ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

1. Для того чтобы сделать систему мотивации в турагентстве простой и интуитивно понятной, ВИЗУАЛИЗИРОВАТЬ ее, специалисты рекомендуют использовать:

- а) процент с продаж – Флекс;
- б) мотивационную доску;
- в) голый оклад – Фикс;
- г) прогрессирующую шкалу мотивации.

2. В вопросах, касающихся оформления документов, должны быть четкие инструкции. К ним НЕ относится следующая:

- а) ни в коем случае не бронировать тур без предоплаты;
- б) в договоре ВСЕ пустые места должны быть обязательно заполнены;
- в) договор должен быть заполнен одинаково в двух экземплярах: 1 - экземпляр клиента, 2-й остается в туристической компании;
- г) в договоре не следует прописывать штрафы и санкции, например, в случае отказа клиента от тура (лучше оговорить этот вопрос в устной форме).

3. Какой из предложенных вариантов реакции менеджера турагентства на конечную реплику клиента «Ой, спасибо, я подумаю. Надо с женой посоветоваться. Спасибо за информацию, я позвоню» наиболее верный:

- а) «Передавайте привет жене!»;
- б) «Хорошо, думайте, но давайте я запишу ваш номер телефона!»;
- в) «Ладно, звоните, хорошо, будем ждать. Мой номер телефона у Вас есть»;
- г) «Вам нравится это предложение или вас что-то смущает?».

4. Какой из приведенных принципов при размещении интернет-рекламы в туризме некорректен:

- а) рекламировать надо не компанию, а то, что вы продаете;
 - б) не стоит продавать все предложения сразу, следует делать своим клиентам нацеленные предложения;
 - в) сам текст не должен быть длинным и сложным;
 - г) не следует прописывать конкретные цены.
5. Основные задачи телефонного разговора менеджера турагентства с клиентом:
- а) установление психологического контакта и приглашение посетить офис;
 - б) грамотное консультирование о стоимости туров и ответы на вопросы клиента;
 - в) убедить туриста в том, что ваше турагентство предложит ему самый выгодный (в том числе и по цене) вариант, грамотное консультирование по интересующим туриста вопросам;
 - г) продажа тура и получение денег.
6. Чему из того, что должен знать менеджер по продажам турагентства, можно научить за короткий промежуток времени:
- а) поисковым программам, работе с документацией;
 - б) психологии продаж и техникам продаж;
 - в) знанию отельной базы;
 - г) особенностям стран, основным туристическим направлениям, сезонности/несезонности.
7. Какой из способов повышения доходов турагентства предусматривает вступление в сеть:
- а) продажа более дорогих туров;
 - б) продажа туров в кредит;
 - в) продажа подарочных сертификатов;
 - г) увеличение процента комиссии, получаемой от операторов.
8. Первое, что нужно сделать, при оценивании того или иного туроператора:
- а) изучить каталоги предложений;
 - б) почитать отзывы туристов в Интернете;
 - в) проверить у него наличие финансовой гарантии;
 - г) поинтересоваться репутацией фирмы в деловых кругах.
9. Что из приведенного правильно характеризует открытие турагентства «с нуля», а не приобретение уже действующего агентства:
- а) экономия времени;
 - б) снижение рисков;
 - в) экономия денег;
 - г) все перечисленное правильно характеризует открытие турагентства «с нуля».
10. Какой аспект в первую очередь следует учитывать при выборе туроператора?
- а) к какой категории он относится (бюджетный или премиальный);
 - б) репутация туроператора и кто стоит за данным туроператором;
 - в) осуществляет ли туроператор вылеты из вашего города (или из близлежащих городов);
 - г) условия договора, который предлагает туроператор.

2.3. Рекомендации по оцениванию вопросов для коллоквиума, собеседования по дисциплине (модулю) «Туроперейтинг».

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы дисциплины (модуля) четко и полно, приводя соответствующие примеры.

Хорошо	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) дисциплины (модуля)
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы дисциплины (модуля)
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы дисциплины (модуля), неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

* Представлено в таблице 2.1.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Туроперейтинг в Донецкой Народной Республике: особенности и тенденции формирования.
2. Методологические основы повышения эффективности деятельности турпредприятий.
3. Туристская политика государства и ее влияние на эффективность деятельности турпредприятий.
4. Актуальные проблемы функционирования турагентств в ДНР.
5. Изучение рынка туруслуг в ДНР.
6. Определение целей и задач региональной туристской политики.
7. Стратегические и тактические аспекты деятельности туристских предприятий.
8. Формирование нормативно-правового и законодательного поля ДНР в сфере туризма.
9. Особенности функционирования предприятий туристской индустрии в Донецкой Народной Республике.

2.4. Рекомендации по оцениванию рефератов (докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена

	правильно.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ (ЭССЕ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Особенности туристического бизнеса.

Юридические аспекты деятельности турагентства

Налогообложение в турбизнесе: какая форма оптимальна.

Два варианта открытия турбизнеса.

Покупка готового турагентства.

Тонкости успешного открытия турагентства.

Этапы планирования работы туристического агентства.

Доходность турбизнеса и специфика продаж в туризме.

Формирование доходов турагентства.

Выстраивание системы продаж в турагентстве.

Характеристика технологии продажи туров.

Методы повышения доходности турбизнеса.

Показатели эффективности работы турагентства.

Интернет-сайт как канал привлечения клиентов.

Важнейшие элементы сайта – генератора новых клиентов.

Реклама как инвестиции: в чем отличие от имиджевой рекламы.

Формула рекламы с высокой отдачей в сфере туризма.

Специфика рекламы турагентства в Интернете.

Требования к сотрудникам в штате туристического агентства.

Ключевые факторы успешности менеджера по туризму.

Оценка работы менеджера по телефону.

Основные проблемы в турбизнесе.

Наиболее частые ошибки в работе турагентств.

2.5. Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов*	Правильность (ошибочность) решения
Отлично	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
Хорошо	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
Удовлетворительно	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
	Допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
Неудовлетворительно	Ответы неверные или отсутствуют

* Представлено в таблице 2.1.

ТИПОВЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Ситуация 1 к теме 1.3. «Построение системы продаж турагентства»

Описание ситуации

Клиент туристического агентства после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y.

Сроки тура: 18 августа – 27 августа

Состав отдыхающих: трое взрослых (папа, мама и бабушка) и один ребенок 5 лет.

Пожелание клиента! Бабушка с ребенком размещаются в отдельной комнате от родителей. Полупансион (только для бабушки и ребенка).

Расходы, связанные с формированием тура:

Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней);

Авиаперелет (в оба конца) – 250 у.е. (дети до года бесплатно, 1-5 лет 80 у.е.);

Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей;

Трансфер – 15 у.е. (дети до 2 лет бесплатно);

Страховка – 2 у.е. в день;

Виза – 20 евро;

Комиссия – 10 %.

При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента.

Таблица 1

Стоимость услуг размещения

PRICE LIST in EUR

Date	01.01.-30.04.	01.05.-12.06.	13.06.-10.07.	11.07.-
Rooms & Suites - Official category 4*	17.10.-31.12.	26.09.-16.10.	22.08.-25.09.	21.08.
Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00
Date	01.01.-30.04.	01.05.-12.06.	13.06.-10.07.	11.07.-
Suite name	17.10.-31.12.	26.09.-16.10.	22.08.-25.09.	21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00

Terms and conditions:

All rates are in EURO-s, **per room per day**, including breakfast and VAT.

Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.

Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount.

There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites.

Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.

Children

Until 2 years – free of charge

From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount.

Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.

Local tax and insurance are not included in the above stated rates:

Adults 1,30 EUR per person per day;

Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day;

Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day;

Children up to 2 years old do not pay tax and insurance.

Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h.

Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates.

The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.

Additional services included in the room rate are: parking place, use of swimming pool (sunbeds and parasols), entrance to the casino, Wi-Fi in the whole hotel, deposit box in rooms.

All other services are extra charged including the use of sunbeds and parasols at the hotel's beach.

Payment and cancellation policy

In order to confirm the reservation, the guest is kindly requested to fill in a credit card authorization form. The first night stay will be charged from the credit card. In case of late cancellation (2 or less days before the arrival) or no show, hotel will charge 50 % of the total reservation amount.

Accepted credit cards are: Visa, Master and American Express.

The rates are subject to change without prior notice in case of some special occasions. The price list is valid from 01.01.

Контрольный вопрос: рассчитайте стоимость тура, исходя из вышеприведенной информации.

2.6. Рекомендации по оцениванию научной составляющей

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если подготовлена статья или 2 тезисов на конференции, или статья и тезисы на конференцию. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если подготовлены тезисы на конференцию. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если подготовлены тезисы на конференцию. Однако в работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет, структура нестрогая, требования к оформлению выдержаны частично.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если научная работа не проводилась.

* Представлено в таблице 2.1.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

Особенности туристического бизнеса.

Юридические аспекты деятельности турагентства

Налогообложение в турбизнесе: какая форма оптимальна.

Два варианта открытия турбизнеса.

Покупка готового турагентства.
Тонкости успешного открытия турагентства.
Этапы планирования работы туристического агентства.
Доходность турбизнеса и специфика продаж в туризме.
Формирование доходов турагентства.
Выстраивание системы продаж в турагентстве.
Характеристика технологии продажи туров.
Методы повышения доходности турбизнеса.
Показатели эффективности работы турагентства.
Интернет-сайт как канал привлечения клиентов.
Важнейшие элементы сайта – генератора новых клиентов.
Реклама как инвестиции: в чем отличие от имиджевой рекламы.
Формула рекламы с высокой отдачей в сфере туризма.
Специфика рекламы турагентства в Интернете.
Требования к сотрудникам в штате туристического агентства.
Ключевые факторы успешности менеджера по туризму.
Оценка работы менеджера по телефону.
Основные проблемы в турбизнесе.
Наиболее частые ошибки в работе турагентств.