

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет физической культуры



Рабочая программа дисциплины

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02. Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

"Технология и организация экскурсионных услуг"

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная/заочная

Год начала подготовки - **2019**

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Программу составил(а): доцент кафедры, кандидат педагогических наук,
Семенова Аида Ореловна

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.; образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль – «Технология и организация экскурсионных услуг»; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на 2023-2024 уч.год на заседании кафедры ТОФК и туризма:

Протокол № 10 от 30.06.2023г.

Зав. кафедрой ТОФК и туризма



доц. Жирикова Ф.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5.2. Тематика лабораторных занятий	7
5.3. Примерная тематика курсовых работ.....	7
6. Образовательные технологии.....	7
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций.....	8
7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	10
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:.....	10
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	11
7.3.1. Примерные тестовые задания.....	11
7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет).....	13
7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний обучающихся	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	16
8.1. Основная литература:.....	16
8.2. Дополнительная литература:.....	16
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля).....	17
10.1. Общесистемные требования.....	17
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	18
10.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	21
12. Лист регистрации изменений	21

1. Наименование дисциплины (модуля)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Целью преподавания является изучение теоретических основ проектирования туристского продукта и его специфических форм; освоение методических принципов и приемов проектной работы; подготовка студентов к самостоятельному поиску информационных источников и обработке маркетинговой информации, необходимой для проектирования туристского продукта; ознакомление студентов с организационными основами процессов разработки проектов в сфере туризма.

Для достижения цели ставятся задачи:

- основных индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей человека
- структуры комплексного туристского обслуживания
- состава туристского продукта и особенностей его элементной базы
- основных классификаций услуг в туризме и их характеристик
- места и роли функции проектирования в жизненном цикле туристского продукта
- значение функции проектирования для обеспечения качественного управления туристским предприятием
- принципов организации туроператорской деятельности
- принципов формирования туристских продуктов
- технологий формирования туристских продуктов
- требований нормативной документации по осуществлению проектной деятельности при формировании
- туристского продукта
- по оптимизации структуры туристского продукта

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

В результате освоения ОП ВО бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК.Б-3.1 определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать: факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
		УК.Б-3.2 при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников УК.Б-3.3 осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для	Уметь: - действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста Владеть:

		достижения поставленных целей УК.Б-3.4 соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат	- навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
--	--	---	---

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.06 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» относится к вариативной части дисциплин по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация экскурсионных услуг».
Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО	
Индекс	Б1.В.06
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь базовое представление о специальности «Технология и организация экскурсионных услуг», дать системное изложение основных теоретических положений, определений и дефиниций, составляющих содержание основных специальных дисциплин, таких, как «Туристская регионалистика».	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Дисциплина «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» является базовой для успешного освоения дисциплин, формирующих компетенции УК-; УК-3; УК-9	

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 108 академических часов.

Дисциплина (модуль) изучается на 2 курсе в 3 семестре (для очной формы обучения).

Дисциплина (модуль) изучается на 2 курсе в 3 семестре (для заочной формы обучения).

Объем дисциплины	Всего часов
	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)	
Аудиторная работа (всего):	10
в том числе:	
лекции	4
семинары, практические занятия	
практикумы	

лабораторные работы	6
Внеаудиторная работа:	
курсовые работы	
консультация перед экзаменом	
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	94
Контроль самостоятельной работы	4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен)	зачет

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

Для заочной формы

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						
			всего	Аудиторные уч. занятия			С.р.	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
				Лек	Лаб	Пр			
1.	Раздел 1 Теоретические основы туроператорской и турагентской деятельности								
1.1	Основные черты современного туризма	6	2			4	УК-3	Устный опрос	
1.2	Факторы развития туризма	4				4	УК-3	Творческое задание	
1.3	Понятие туристского	4				4	УК-3	Устный опрос	
1.4	Субъекты туристского рынка. Механизм взаимодействия	8		2		6	УК-3	Творческое задание	
1.5	Особенности спроса и предложения на туристском рынке	4				4	УК-3	Устный опрос	
1.6	История развития туроперейтинга	6				6	УК-3	Творческое задание	
1.7	Причины появления туроператоров.	6	2			4	УК-3	Устный опрос	
1.8	Сущность туроператорской деятельности и виды туроператоров	6				4	УК-3	Творческое задание	

1.9	Условия осуществления туроператорской деятельности в России	6				6	УК-3	Устный опрос Тест
2.	Раздел 2. Характеристика и структура современного туроператора							
2.1	Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.	6		2		4	УК-3	
2.2	Сертификация туристско-экскурсионных услуг	4				6	УК-3	Устный опрос реферат
2.3	Особенности турпродукта как товара. Структура турпродукта, виды туров	4				4	УК-3	Устный опрос
2.4	Создание привлекательного турпродукта	6				6	УК-3	Творческое задание
2.5	Классы обслуживания	4				4	УК-3	Устный опрос
2.6	Проектирование тура	4				4	УК-3	Творческое задание
2.7	Разработка туристского маршрута	6		2		4	УК-3	Творческое задание
2.8	Программа обслуживания. Технология разработки программы обслуживания	6				6	УК-3	Устный опрос
2.9	Поставщики услуг.	6				6	УК-3	Устный опрос
2.10	Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг	6				6	УК-3	Творческое задание
2.11	Генеральное соглашение между туроператорами и объектами размещения: принципы, термины	8				8	УК-3	Устный опрос
	Контроль	4						
	Всего	108	4	6		94		

5.2. Тематика лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрено

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы обучающихся.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Доклад с презентацией

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

2. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-3					
Базовый	Знать: факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Не знает факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	В целом знает факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	Знает факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	
	Уметь: - действовать в	Не умеет действовать в	В целом умеет действовать в	Умеет действовать в	

	духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	
	Владеть:- навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Не владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	В целом распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	
Повышенный	Знать: факторы формирования команд, способы социального взаимодействия				В полном объеме знает факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	Уметь: - действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста				Умеет в полном объеме действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста
	Владеть				В полном объеме

<p>навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем</p>				<p>владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем</p>
--	--	--	--	--

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. История развития туризма в России
2. История развития лечебно-оздоровительного туризма
3. История развития образовательного туризма
4. Основные тенденции развития туризма в России
5. Культурный туризм: история и тенденции развития
6. Объекты религиозного туризма в Тверской области: краткая характеристика и перспективы использования
7. Паломнический туризм: особенности и основные туристские центры
8. Перспективы развития религиозного туризма в России
9. Агротуризм: сущность и основные модели функционирования
10. Перспективы развития сельского туризма в России
11. Ресурсы сельского туризма в Тверской области
12. Экологический туризм: сущность и основные виды
13. Национальные парки как основа развития экологического туризма
14. Экологический туризм: основные требования к его организации
15. Туристско-ресурсный потенциал экологического туризма в Тверской области
16. Эколого-культурный туризм: сущность и перспективы развития
17. Спелеологический туризм: разновидности, подходы к организации
18. Перспективы организации охотничьего туризма в Тверской области
19. Перспективы организации рыболовного туризма в Тверской области
20. Особенности велопутешествия как вида туризма
21. Ресурсная база лечебно-оздоровительного туризма
22. Основные экскурсионные маршруты в Тверской области
23. Перспективы организации музейно-экскурсионного туризма в Тверской области
24. Деловой туризм: сущность и разновидности
25. Основные центры делового туризма в России
26. Познавательный туризм: проблемы и перспективы развития
27. Перспективы развития познавательного туризма в Тверской области
28. Экзотические виды экстремального туризма
29. Перспективы развития экстремального туризма в Тверской области
30. Ресурсы событийного туризма в Тверской области
31. Спортивно-оздоровительные программы: сущность и основные требования
32. Конгрессный туризм: сущность и перспективы развития в России
33. Рекреационные программы туристских поездок
34. Понятие и разновидности развлекательного туризма
35. Пеший туризм: понятие и основные требования к организации

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

7.3.1. Примерные тестовые задания УК-; УК-3; УК-9

1. Какой из перечисленных ниже документов является обязательным для осуществления туроператорской деятельности на территории РФ с 01.06.2007 г.?

- А) лицензия на туроператорскую деятельность;
- Б) договор страхования гражданской ответственности туроператора банковская гарантия;
- В) сертификат на услуги туроператора.

2. Какой размер финансового обеспечения туроператорской деятельности в сфере внутреннего туризма предусмотрен новой редакцией Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»?

- А) не менее 100000 руб.;
- Б) не менее 1000000 руб.;
- В) не менее 500000 руб.

3. Какой из перечисленных видов деятельности относится к туроператорской деятельности?

- А) прокат легковых автомобилей;
- Б) формирование туристского продукта;
- В) производство туристского снаряжения.

4. В каком из перечисленных ниже документов регламентируется порядок оказания услуг турагентствами?

- А) Положение о лицензировании турагентской деятельности;
- Б) схема сертификации №2;
- В) Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

5. При какой форме организации сбытовой сети туроператора достигается соблюдение технологических стандартов туроператора при рознично продаже турпродукта во всех агентствах сети?

- А) франчайзинговая сеть агентств туроператора;
- Б) сеть независимых агентов;
- В) сеть генеральных агентов.

6. Кто несет ответственность за достоверность информации о туристском продукте при его продвижении согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ»?

- А) только туроператор;
- Б) туроператор и турагент;
- В) только турагент.

7. На основании какого документа осуществляется реализация туристского продукта согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ»?

- А) сертификата соответствия;
- Б) договора на реализацию туристского продукта между туристом и турфирмой;
- В) лицензии туроператора.

8. Что из ниже перечисленного является основной целью организационно-ознакомительного тура туроператором?
- А) выбор дестинации туроператором;
 - Б) сбор информации для туроператорского каталога;
 - В) детальное знакомство агентов с дестинацией и объектами размещения.
9. Какое обозначение применяется в туристской практике для обозначения проживания с 3-х разовым питанием? А) НВ; Б) ВВ; В) FB.
10. Какой из перечисленных ниже терминов означает предоставление туристу номера категорией выше забронированной без доплаты?
- А) перебронирование;
 - Б) апгрейд;
 - В) резервация.
11. Какая из ниже перечисленных технологических операций относится к формированию турпродукта?
- А) подтверждение бронирования туроператором;
 - Б) заключение договора с объектом размещения;
 - В) инструктаж туристов перед отправлением в поездку.
12. Какой из перечисленных ниже терминов означает «несвоевременный отказ туроператора от забронированных услуг»?
- А) резервация;
 - Б) квотирование;
 - В) поздняя аннуляция.
13. Туристы приобрели экскурсионный тур в Чехию. За 5 дней до начала поездки туроператор проинформировал турагентство о том, что туристам отказано в визе. При заключении договора на реализацию турпродукта туристы застраховались от невыезда. Каким образом туристы смогут возместить свои расходы, понесенные при приобретении туристского продукта?
- А) туристы в этом случае не имеют право на компенсацию своих расходов;
 - Б) расходы будут компенсированы клиентам страховой компанией на основании условий договора страхования от невыезда;
 - В) все расходы обязано возместить турагентство.
14. При каком виде бронирования туроператор обеспечивает более короткий срок подтверждения заявок на туры?
- А) возвратное квотирование;
 - Б) по запросу;
 - В) при работе без договора.
15. Когда закончится обслуживание по туру с 20.05 на 21 день, если расчетный час 08.00?
- А) 10.06 в 08.00; Б) 09.06 в 08.00; В) 09.06 в 23.59.
16. Какая из перечисленных ниже компьютерных программ является программой автоматизации туроператорской деятельности?
- А) Adobe Photoshop; Б) Эдельвейс; В) Мастер-Тур.
17. Сколько составит комиссия турагента от реализации тура (в руб.), если цена тура 25000 руб., а комиссия составляет 12%?

А) 3000 руб.; Б) 300 руб.; В) 2850 руб.

18. Определите релиз-дату для заезда с 01.08, если релиз-период по договору туроператора на условиях возвратного квотирования составляет 10 дней?

А) 21.07; Б) 10.08; В) 22.07.

19. Цена размещения в двухместном номере составляет 1000 руб. за номер в сутки. Рассчитайте стоимость проживания на 7 суток для семьи из 2 взрослых и 1 ребенка 10 лет, если размещение на дополнительном месте для ребенка составляет 70% от стоимости взрослого?

А) 11900 руб.; Б) 18900 руб.; В) 9450 руб.

20. Как именуется сторона Агентского Договора, по поручению кото осуществляется реализация туристского продукта? ПК-8

А) Агент; Б) Принципал; В) Комитент.

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования

Оценка «**отлично**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «**хорошо**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)

1. Сущность туроператорской деятельности.
2. Организационные принципы туроператорской деятельности.
3. Современная государственная политика в сфере туризма.
4. Современная государственная политика в сфере деятельности туристских предприятий.
5. Стандарты качества туроператорских услуг.
6. Нормативно-законодательные основы туроператорской деятельности
7. Туроператорская деятельность в контексте «Закона об основах туристской деятельности в РФ».
8. Нормативно-законодательная база федерального уровня по регулированию туризма.
9. Нормативно-законодательная база областного уровня по регулированию туризма.
10. Нормативно-правовая база городского и муниципального уровня по регулированию туризма.
11. Модель управления туризмом в РФ.
12. Нормативно-законодательные основы туристской деятельности.
13. Сущность турагентской деятельности
14. Организационные принципы турагентской деятельности.
15. Современная государственная политика в сфере туризма.
16. Выставки и ярмарки в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта.
17. Реализация туристского продукта.
18. Формирование сбытовой сети.
19. Понятийный аппарат турагентской деятельности

20. Понятие и виды турагентской деятельности.
21. Принципы взаимодействия турагентства с туроператором.
22. Понятие и виды турагентской деятельности.
23. Туристские агентства. Агентское соглашение.
24. Формирование агентской сети
25. Организационно-финансовые и административные требования к деятельности турагентства
26. Базовые принципы организации финансовой и административной деятельности турагентства.
27. Финансовый контроль. Административный контроль.
28. Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламные, нерекламные).
29. Стимулирование сбыта в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта
30. Связи с общественностью в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта (PR-акции).
31. Выставки и ярмарки в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта. Реализация туристского продукта.
32. Формирование сбытовой сети турагентства.
33. Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.
34. Исполнение, изменение и прекращение договора о реализации туристского продукта
35. Ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта
36. Организационно-функциональная структура туристских предприятий
37. Организационно-функциональная структура туроператора
38. Формальности по открытию туристского предприятия.
39. Определение названия фирмы. Юридический адрес турфирмы.
40. Организационно-функциональная структура турагентства

При подготовке к зачету студент должен тщательно изучить формулировку каждого вопроса, вникнуть в его суть, составить план ответа. Ответ должен быть полным и аргументированным. План ответа желательно развернуть, приложив к нему ссылки на первоисточники с характерными цитатами. Необходимо отметить для себя пробелы в знаниях, которые следует ликвидировать в ходе подготовки, для чего следует обратиться за консультацией к преподавателю.

В ходе ответа студента, преподаватель полностью выслушивает ответ на каждый вопрос, и только потом, при необходимости, задает вопросы. При уверенном и правильном устном ответе, посмотрев на записи студента, преподаватель может не выслушивать ответ до конца, составить представление о знаниях по вопросу в целом.

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине

«Государственное и муниципальное управление в туризме»:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний обучающихся

Согласно Положения о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета бально-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода бально-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»

соответствия балльных показателей традиционной отметке	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072191> – Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 375 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-0140261. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1120356> (дата обращения: 23.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/994182> – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература:

1. **Орловская, В. П.** Технология и организация предприятия туризма: учебник / В. П. Орловская; под редакцией Е. И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006293-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035161> (дата обращения: 30.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. **Туризм: технология и организация туристского обслуживания:** учебное пособие / составители Н. К. Сердюкова, Д. А. Сердюков. - Сочи: СГУ, 2019. - 44 с. - URL: <https://elanbook.com/book/147783> (дата обращения: 30.06.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

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

вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (<i>перечисление понятий</i>) и др.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (<i>указать текст из источника и др.</i>). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат/курсовая работа	<i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата. <i>Курсовая работа:</i> изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Использование методических рекомендаций по выполнению и оформлению курсовых работ
Практикум / лабораторная работа	Методические указания по выполнению лабораторных работ (<i>можно указать название брошюры и где находится</i>) и др.
Коллоквиум и др.	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Подготовка к экзамену (зачету)	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2021 / 2022 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г.	с 30.03.2021 г по 30.03.2022 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года.	Бессрочный
2021 /2022 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.).Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г.Протокол № 1). Электронный адрес: https://kchgu.ru/biblioteka - kchgu/	Бессрочный
2021 / 2022 Учебный год	Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г.Бесплатно. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г.Бесплатно. Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com . Соглашение. Бесплатно.	Бессрочно

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p><i>Специализированная мебель:</i> столы ученические, стулья, доска маркерная, телевизор навесной.</p> <p><i>Технические средства обучения:</i> персональные компьютеры с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета».</p> <p><i>Лицензионное программное обеспечение:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная– Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная– ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная– Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная– Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.	369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул. Ленина, 29. Учебный корпус № 3, ауд. 93.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г. 	
<p>Учебная аудитория для проведения занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p><i>Специализированная мебель:</i> столы ученические, стулья, доска маркерная.</p> <p><i>Технические средства обучения:</i> переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук.</p> <p><i>Лицензионное программное обеспечение:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная – Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная – ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная – Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная – Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г. – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г. – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г. – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г. 	<p>369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул. Ленина, 29. Учебный корпус № 3, ауд. 92.</p>
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы обучающихся.</p> <p><i>Специализированная мебель:</i> столы ученические, стулья, доска маркерная.</p> <p><i>Технические средства обучения:</i> персональные компьютеры с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета, переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук.</p> <p><i>Лицензионное программное обеспечение:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная – Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная – ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная – Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная – Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г. – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г. – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г. – Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г. 	<p>369200, Карачаево-Черкесская республика, г. Карачаевск, ул. Ленина, 29. Учебный корпус № 3, ауд. 98</p>

4. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

5. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;

стационарный видеозумитель Clear View с монитором;

2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);

акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go/\$;

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

10.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru>
3. Официальный сайт Министерства финансов РФ.[Электронный ресурс]. – URL: <https://minfin.gov.ru/ru>
4. Информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>.

5. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО) [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.unwto.org>.
6. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минкультуры России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>.
7. Российская Гостиничная Ассоциация (РГА) [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://rha.ru/>
8. <http://www.edu.ru> Федеральный портал «Российское образование»
8. <http://window.edu.ru> Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У. Д. Алиева».

12. Лист регистрации изменений

№	Внесенные изменения	Дата ученого совета университета, ученого совета института/факультета на котором были утверждены изменения
1.	Обновлены договоры на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам и на использование комплектов лицензионного программного обеспечения	Решение ученого совета КЧГУ от 02.07 2020г.
2.	Обновлен договор на использование комплектов лицензионного программного обеспечения: оказание услуг по продлению лицензий на антивирусное программное обеспечение. Kaspersky Endpoint Security (номер лицензии 280E-210210-093403-420-2061). 2021-2023 годы	Решение ученого совета КЧГУ от 31 марта 2021г., протокол № 6
3.	Обновлены договоры на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам: Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25.03.2021г. (срок действия с 30.03.2021 по 30.03.2022г.) Электронно-библиотечная система «Лань». Договор №СЭБ НВ-294 от 01.12.2020г. Бессрочный.	Решение ученого совета КЧГУ от 31 марта 2021г., протокол № 6
4	Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2. Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г.	Решение ученого совета Протокол №8 от 29.06.2023г.