

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Костромской государственный университет»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность 43.02.10, Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму

Кафедра Медиакоммуникаций и туризма

Кострома 2019

Разработал: И. Б. Горланова Горланова И. Б., к.филол.н, доцент

Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация туроператорской деятельности» разработана:

1) - на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), утвержденного 07.05.2014 приказ №474, учебного плана базовой подготовки, основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ.

2) - в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ, утвержденным ректором 04.06.2019, год начала подготовки 2019.

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры МКИТ

Протокол заседания кафедры № 6 от 28.03.19.

Заведующий кафедрой Беленкова Е.Н., к.филол.н, филолог



подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры

Протокол заседания кафедры № ___ от _____.

Заведующий кафедрой

подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры

Протокол заседания кафедры № ___ от _____.

Заведующий кафедрой

подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ « ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»	
1.1. Область применения программы.....	
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	
1.3. Цели и задачи дисциплины	
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины.....	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	
2.3. Содержание разделов учебной дисциплины.....	
2.4. Перечень практических занятий по дисциплине.....	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.....	
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее – программа) – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10. Туризм (базовой подготовки)

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина входит в блок «Профессиональные модули» ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг» учебного плана, который состоит из раздела «Технология и организация туроператорской деятельности» и «Маркетинговые технологии в туризме»

Дисциплина опирается на предшествующее изучение дисциплины «Ведение в специальность» и изучаются параллельно с модулями «Предоставление услуг по сопровождению туристов», «Предоставление турагентских услуг»

1.3. Цели и задачи дисциплины

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- формирование программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- предоставление сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпакета;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

уметь:

- использовать их результаты при формировании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных мероприятий и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;

- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туров;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

- знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- методику формирования туристского продукта;
- основные правила, методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определение цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержания агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Содержание дисциплины ориентировано на овладение компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.2	Формировать туристский продукт
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимых для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в проф. деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в проф. деятельности

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 192 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 128 часа;
- самостоятельной работы учащегося 64 часов, в том числе консультации 18.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	192
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	128
в том числе:	
Теоретическое обучение (лекции)	63
Практическая работа (семинары)	53
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	64
в том числе подготовка:	
<i>К письменным контрольным работам</i>	23
<i>К практическим занятиям</i>	23
<i>Консультации</i>	18
Итоговый контроль	Дифференцированный зачет

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины (Технология и организация туроператорской деятельности)

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Максим. учебная нагрузка студента, час	Объем часов					Уровень освоения
			Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	Самостоятельная	
Раздел 1	Структура организации туроператорских услуг		25	10		9	6	
Тема 1.1.	Туроператорская деятельность, виды туроператоров			5		4	3	1
Тема 1.2.	Документационное обеспечение операторских услуг. Информационные технологии в туроператорской фирме.			5		5	3	2
Раздел 2.	Проектирование туров		63	27		21	15	
Тема 2.1.	Формирование туристского продукта			5		4	3	2
Тема 2.2.	Нормативно- правовая база туризма. ГОСТ и документы турпакета			6		4	3	2
Тема 2.3.	Туристско-рекреационные ресурсы для формирования турпродукта			5		4	3	3
Тема 2.4.	Поставщики услуг туристского продукта			5		4	3	3
Тема 2.5.	Планирование программ туров. Основные правила, методика составления			6		5	3	3

	программ и маршрутов туров								
Раздел 3	Расчет стоимости туристского продукта		26	11		9	6		
Тема 2.1	Методики расчета стоимости туристского продукта			6		4	3		2
Тема 2.2	Составление калькуляции стоимости тура и определение цены турпродукта			5		5	3		3
Раздел 4	Деятельность туроператора по реализации и продвижению туристского продукта		38	15		14	9		
Тема 4.1	Создание агентской сети, заключение агентских договоров. Взаимодействие с турагентами. по			5		4	3		3
Тема 4.2	Продвижение турпродукта на рынок. PR-мероприятия, изготовление рекламной продукции			5		5	3		3
Тема 4.3.	Контроль качества турпродукта.			5		5	3		2
5	Самостоятельная подготовка к контрольной работе и зачету		10				10		
6	Консультации		18						
7	Курсовой проект		12						
Всего за семестр:			192	63		53	46		
<i>Семестровый контроль</i>		Контрольная работа							
Итоговый контроль		Дифференцированный зачет							

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Организация внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа по изучаемой дисциплине осуществляется в соответствии с тематическим планом.

Преподаватель осуществляет организацию самостоятельной работы в соответствии с Положением об организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся при реализации программ среднего профессионального образования.

При проведении аудиторных занятий в течение семестра преподаватель выдает задания для самостоятельной работы в соответствии тематическим планом работы. Вопросы для подготовки к текущему контролю, контрольным работам, коллоквиумам, темы рефератов, докладов указаны в фонде оценочных средств по изучаемой дисциплине.

2.3 Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Структура организации туроператорских услуг

Тема 1.1. Туроператорская деятельность, виды туроператоров.

Определение понятия «туроператор» согласно закона «Об основах туристской деятельности», новое о деятельности туроператоров в ред. 2015-2018 гг. Виды деятельности туроператора. Классификация туроператоров по месту деятельности. Инициативные и рецептивные туроператоры. Реестр туроператоров.

Тема 1.2. Документационное обеспечение операторских услуг. Информационные технологии в туроператорской фирме.

Документация турфирмы. Туристская путевка. Паспорт маршрута. Туристский ваучер. Использование программы офис-туроператор. Базы данных.

Раздел 2. Проектирование туров

Тема 2.1. Формирование туристского продукта.

Пакет услуг туристского продукта. Классификация видов туров. Технология разработки туристского продукта.

Тема 2.2.. Нормативно- правовая база туризма. ГОСТ и документы турпакета

Закон РФ « Об основах туристской деятельности» 1996 г. в ред. 2018 г. Новое в дополнениях к закону о турпродукте. ГОСТы о проектировании туров и безопасности отдельных видов туризма. Технологическая карта тура , информационный листок к туку и график загрузки туристского предприятия.

Тема 2.3. Туристско-рекреационные ресурсы для формирования турпродукта

Анализ и экспертиза историко-культурных, природных и инфраструктурных ресурсов туристских кластеров для разработки турпродукта. Виды и качество ресурсов, способы их использования. Методы сбора информации о туристском потенциале региона.

Тема 2.4. Поставщики услуг туристского продукта

Предприятия, предоставляющие средства размещения. Классификация средств размещения, категории проживания. Предприятия питания в туризме. Виды и формы питания. Экскурсионные фирмы и виды экскурсий. Транспортные компании и предприятия. Предприятия , организующие досуговые мероприятия. Поставщики дополнительных услуг для тура.

Тема 2.5. Планирование программ туров.

Основные правила, методика составления программ и маршрутов туров.

Виды маршрутов (кольцевой, радиальный, линейный, комбинированный). Виды туров и турпакетов. Vip -программы. Программы -трансформеры и модульные туры. Класс обслуживания, типы питания, виды перевозок (чартеры, круизы, прокат автомобилей и др.).

Раздел 3. Расчет стоимости туристского продукта

Тема 2.1. Методики расчета стоимости туристского продукта.

Затратный метод калькулирования. Методика расчета с опорой на потребителя, конкурентный метод и др.

Тема 2.2. Составление калькуляции стоимости тура и определение цены турпродукта.

Основные статьи затрат. Прямые и косвенные расходы в калькуляции стоимости. Исчисление налогов и прибыли в туристском продукте. Исчисление себестоимости и определение цены с учетом скидок, бонусов и др.

Раздел 4. Деятельность туроператора по реализации и продвижению туристского продукта

Тема 2.4. Создание агентской сети, заключение агентских договоров. Взаимодействие с турагентами. Способы заключения контрактов. Субагенты, агенты, нетрадиционные формы продажи.

Оптовая и розничная продажа туристских услуг.

Тема 2.5. Продвижение турпродукта на рынок. PR-мероприятий, изготовление рекламной продукции.

Организация рекламных туров. Продвижение туров за счет имиджевой рекламы. Организация вебинаров и консультаций для турагентов.

Каналы продвижения и формы продажи.

Закон РФ «О рекламе» в применении к туристской деятельности и рекламе турпродукта. Достоверная и правдивая информация об услугах тура. Ответственность за информацию. Виды рекламы турпродукта. Участие туроператоров и продвижение турпродуктов на международных и российских туристских выставках. Технология организации выставочного пространства. Работа на выставке.

Тема 2.6. Контроль качества турпродукта. Требования к обслуживанию туристов при предоставлении различных туров. Оперативная деятельность туроператора по контролю за качеством предоставления услуг туристам. Работа с клиентами после путешествия по выявлению недостатков тура и повышению качества предоставления услуг. Работа с претензиями туристов.

2.4 ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Название практической работы (семинара)
1	Работа с информационными и справочными материалами
2	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов, турпакетов с использованием иностранного языка;
3	Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы
4	Использование каталогов и ценовых приложений
5	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам; Оформлять страховых полисов
6	Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта
7	Ведение документооборота с использованием информационных технологий;
8	Работа с агентскими договорами; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках
9	Работа с заявками на бронирование туруслуг

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению

- Кабинет турагентской и туроператорской деятельности, специализированная аудитория В1-20.
- Доска, рабочее место преподавателя, число посадочных мест в аудиториях по количеству студентов.
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- комплект бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации:
 - комплект CD-дисков (ценовые приложения, информация по странам, дисциплинам специальности, реклама);
 - рекламные проспекты, буклеты, профессиональные журналы (в том числе на иностранных языках);
 - комплект фильмов;
 - комплект материалов туристских выставок (в частности турпакеты различных турфирм по разным направлениям);
 - комплект слайд-фильмов;
 - комплект материалов курсового и дипломного проектирования;
 - комплект наглядных пособий (портфели экскурсовода, тексты экскурсий, методические разработки, региональные и муниципальные программы).

3.2. Информационное обеспечение обучения:

Основная
Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов на Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032
Хайретдинова, О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: Учебное пособие для студентов и преподавателей по междисциплинарному курсу по специальности среднего профессионального образования 43.02.01 Туризм / О.А. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 107 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-747-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129
Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие для СПО / Косолапов Александр Борисович. - 5-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 294 с.: рис. - (Среднее проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-406-05208-2 : 429.00.
Кусков, Алексей Сергеевич. Туроперейтинг : [учебник] / Кусков, Алексей Сергеевич, В. Л. Голубева. - М. : ФОРУМ, 2009. - 400 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 385-387. - ISBN 978-5-91134-370-5 : 341.00.
Новиков, Владимир Семенович. Организация туристской деятельности : учебник для бакалавров / Новиков Владимир Семенович. - Москва : Академия, 2013. - 336 с. - (Бакалавриат). - ДН. - осн. - ISBN 978-5-4468-0311-8 : 988.00.
Ильина, Елена Николаевна. Туроперейтинг: организация деятельности : [учебник для студ. высш. учеб. заведений] : рекомендовано М-вом РФ по физической культуре, спорту и туризму / Ильина, Елена Николаевна ; Российская междунар. академия туризма. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2008. -

240 с. - ISBN 978-5-279- 03247-1 : 239.00
Дополнительная
Родигин, Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: лекции : учебное пособие / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. - Москва : Советский спорт, 2014. - 208 с. : табл., схем., ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр.: с. 182-183. - ISBN 5-9718-0743-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438479
Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебнометодический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. - ISBN 978-5-374-00274-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828 .
Кусков, Алексей Сергеевич. Туроперейтинг : [учебник] / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 385-387. - ISBN 978-5-91134- 370-5. - ISBN 978-5-16-00983-2 : 589.00.
Матюхина, Юлия Алексеевна. Организация туристской индустрии : учеб. пособие / Матюхина Юлия Алексеевна. - Москва : Инфра-М; Альфа-М, 2012. - 304 с. - (ПРОФИль). - ФГУ. - ОПД. - осн. - ISBN 978-5-98281-241-4; 978-5-16-004210-7 : 299.00.
Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской деятельности : учеб. пособие для средн. проф. образов. по спец. "Туризм" / Косолапов Александр Борисович. - Москва : Кнорус, 2008. - 288 с. - (Средн. проф. образов.). - СД. - ISBN 978-5- 85971-943-3 : 116.00.
Ильина, Елена Николаевна. Туроперейтинг: стратегия и финансы : Учебник для вузов / Ильина Елена Николаевна. - Москва : Финансы и статистика, 2002. - 192 с.: ил. - ОПД, ДС. - ISBN 5-279-02403-1 : 81.00.
Учебно-методическая
Горланова, Ирина Борисовна. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности : метод. указания по подгот. к практ. занятиям и выполн. самостоят. работы / Горланова Ирина Борисовна, С. Г. Шарабарина. - Кострома : КГТУ, 2015. - 27 с.: рис. - БЗ.В. - доп. - б.ц.
Горланова Ирина Борисовна. Технологии и организация операторских и агентских услуг в туризме : метод. пособие для выполн. практ. заданий / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД. - б.ц.
Горланова Ирина Борисовна. Туроперейтинг : метод. указания / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2015. - 23 с. - ГСЭ. - доп. - б.ц.
Горланова, Ирина Борисовна. Предоставление туроператорских услуг : метод. указ. к выполн. курс. работы (проекта) / Горланова Ирина Борисовна, М. В. Данилина. - Кострома : КГТУ, 2014. - 24 с.: табл. - (Сред. проф. образов.). - БЗ.В. - доп. - б.ц.

Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 г. № 644 (ред. от 18.02.2014 г.) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/ (Дата обращения 20.04.2018).
2. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 г. № 1662-р (ред. от 08.08.2009 г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28. (Дата обращения 20.04.2018).
3. Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581. (Дата обращения 20.04.2018).
4. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 04.10.1996 г. – № 132: в ред. Федерального закона от 28.12.2016 г. № 47-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа : <http://www.base.consultant.ru>. (Дата обращения 20.04.2018)

5. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
6. 2. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
7. 3. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом –Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
8. 4. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
9. 5. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань».
2. ЭБС «Университетская библиотека online».
3. ЭБС «Znaniium».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения учащимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять маркетинговые исследования; - использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; - проводить анализ деятельности других туркомпаний; - работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных мероприятий и сбора информации; - обрабатывать информацию и анализировать результаты; - налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран; - работать с запросами клиентов, в том числе иностранных; - работать с информационными и справочными материалами; - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; - оформлять страховые; - вести документооборот с использованием информационных технологий; - анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; - рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - рассчитывать себестоимость турпакета и 	<p><i>Текущий контроль:(устный опрос; тестирование по вопросам темы; коллоквиум; контрольная работа по темам</i></p>

<p>определять цену турпродукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с агентскими договорами; - использовать каталоги и ценовые приложения; - консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; - работать с заявками на бронирование туруслуг; - предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; - использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; <p>- знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды рекламного продукта; - правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; - способы обработки статистических данных; - методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; - планирование программ турпоездок; - основные правила, методику составления программ туров; - правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; - способы устранения проблем, возникающих во время тура; - методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - методики расчета себестоимости турпакета и определение цены турпродукта; - методику создания агентской сети и содержания агентских договоров; - основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; - правила расчетов с турагентами и способы их поощрения; - основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; - технику проведения рекламной кампании; - методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; 	
<p>Итоговый контроль:</p>	<p><i>др. формы контроля (тестирование)</i></p>