

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.10.2024

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.03.01 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Специальность **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

Тольятти 2024

Рабочая программа междисциплинарного курса «Предоставление туроператорских услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик РПД:

преподаватель
(ученая степень, ученое
звание)

И.А. Емелина
(ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»/43.02.10 «Туризм»

Протокол от «22» 11 2024 № 3

Председатель ПЦК Емелина И.А.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МДК, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения МДК

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 3.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 3.2	Координировать работу по реализации заказа

1.2. Планируемые результаты освоения МДК

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)
- осуществления приема заказов от туристов
- проверки наличия всех реквизитов заказа
- идентификации вида заказа
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
- взаимодействовать с экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
- владеть культурой межличностного общения
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации
- владеть методикой хранения и поиска информации
- вести документацию, хранение и извлечение информации
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные
- формировать банки данных

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- системы бронирования услуг
- организацию работы с запросами туристов
- требования к оформлению и учету заказов
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов

- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства
- правила внутреннего трудового распорядка
- правила по охране труда и пожарной безопасности

1.3. Место МДК в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс *«Предоставление туроператорских услуг»* относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объём учебного междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость МДК составляет **36 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость междисциплинарного курса	36
Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	34/10
лекции	16/4
лабораторные работы	-
практические занятия	16/4
курсовое проектирование (консультации)	-
Самостоятельная работа	2/26
Контроль (часы на экзамен, зачет, контрольную работу)	2/2
Консультация перед экзаменом	-
Промежуточная аттестация	Контрольная работа

Примечание: -/-объём часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.2. Содержание МДК, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК 3.1 ПК 3.2	Тема 1. Сущность туроператорской деятельности Основное содержание: 1. Понятие и сущность туроператорской деятельности 2. Функции туроператора 3. Виды туроператоров 4. Надежность туропеаторов 5. Характеристика туроператоров России	2/-				Опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 1. Сущность туроператорской деятельности Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				0,25/4	
ПК 3.1 ПК 3.2	Тема 2. Условия осуществления туроператорской деятельности Основное содержание: 1. Регистрация турфирмы, предоставляющей туроператорские услуги 2. Требования к должностным лицам туроператорской фирмы 3. Финансовое обеспечение туроператоров 4. Требования к туроператорам, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма 5. Единый федеральный реестр туроператоров 6. Риски туроператора. Банкротство и закрытие туроператоров	2/2				Опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 2. Условия осуществления туроператорской деятельности. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			2/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				0,25/4	
ПК 3.1 ПК 3.2	Тема 3. Формирование туристского продукта Основное содержание: 1. Туристский продукт как результат деятельности туроператора 2. Понятие и этапы формирования турпродукта 3. Общие требования к проектированию туристских услуг 4. Разработка нового туристского	4/-				Опрос Выполнение практического задания. Доклад

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	маршрута 5. Специфика программ обслуживания различных видов туров					
	Практическое занятие № 3. Формирование туристского продукта Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Доклад			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				0,25/4	
ПК 3.1 ПК 3.2	Тема 4. Расчет стоимости туристского продукта Основное содержание: 1. Особенности ценообразования в туризме 2. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров 3. Прямые затраты 4. Косвенные затраты 5. Налоговые вычеты и прибыль 6. Агентская комиссия как важный аспект взаимодействия туроператора и турагента.	2/-				Опрос Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 4. Расчет стоимости туристского продукта Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				0,25/4	
ПК 3.1 ПК 3.2	Тема 5. Взаимодействие туроператора с поставщиками туристских услуг Основное содержание: 1. Схемы работы с гостиницами. 2. Схемы работы с перевозчиками. 3. Взаимодействие с предприятиями питания 4. Договоры с другими поставщиками туристских услуг	4/-				Опрос Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 5. Взаимодействие туроператора с поставщиками туристских услуг Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				0,5/4	
ПК 3.1 ПК 3.2	Тема 6. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура Основное содержание: 1. Турагентские сети: понятие, схемы. 2. Франчайзинг как бизнес-модель	2/2				Опрос Выполнение практического задания. Тестирование

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	развития туроператорской компании 3. Способы стимулирования агентской активности туроператором 4. Договор между туроператором и турагентом о реализации туристского продукта					
	Практическое занятие № 6. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			2/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				0,5/6	
	ИТОГО	16/4	-	16/4	2/26	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной, заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос	8	2	16
Практические задания	8	5	40
Тестирование	2	15	30
Доклад с презентацией	1	14	14
Итого по междисциплинарному курсу			100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения МДК, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения МДК		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МДК

3.1. Общие методические рекомендации по освоению МДК, образовательные технологии

МДК реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по МДК обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание МДК в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание МДК ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- технологии развивающего обучения;
- практико-ориентированные технологии.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения МДК.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении МДК студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающие доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения МДК, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении МДК.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

Основная литература:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.10 "Туризм" / Н. А. Агешкина. - Документ read. - Москва : Инфра-М, 2022. - 567 с. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=391636> (дата обращения: 20.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108357-4. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=391636>

2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 375 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Тесты. - URL: <https://znanium.com/read?id=391637> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014026-1. - 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=391637>

3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 366 с. : ил., табл. - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=360656> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016114-3. - 978-5-16-107651-4. - Текст : электронный

Дополнительная литература:

4. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Ю. Баранова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 180 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=378360> (дата обращения: 06.10.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100787-7. - Текст : электронный.

5. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. В. Баумгартен. - Москва : Вуз.учеб. [и др.], 2019. - 236 с. - Прил. - Слов. - URL: <https://znanium.com/read?id=333408> (дата обращения: 15.10.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - 978-5-16-103904-5. - Текст : электронный.

6. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлению 050100 "Пед. образование" / И. Ф. Игнатьева. - Санкт-Петербург : Питер, 2015. - 448 с. : табл. - Библиогр.: с. 445-448. - Прил.. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения)

7. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учеб. пособие / Ю. А. Колесова. - Документ read. - Москва : КУРС [и др.], 2022. - 352 с. : ил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=427290> (дата обращения: 18.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-905554-55-1. - 978-5-16-101041-9. - Текст : электронный.

8. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. - 6-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2016. - 294 с. : ил. - Библиогр.: с. 292-293. - Слов. турист. терминов. - (Среднее профессиональное образование)

9. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (профиль "Производ. менеджмент"), по специальности "Экономика и упр. на предприятии" (по отраслям) / В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 176 с. - Терминолог. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=418233> (дата обращения: 27.10.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-103552-8. - Текст : электронный.

10. Панова, А. В. Статистика туризма : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" / А. В. Панова. – 2-е изд., испр. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 287 с. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – URL: <https://znanium.ru/read?id=438003> (дата обращения: 18.01.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-108093-1. – Текст : электронный.

11. Шмыткова, А. В. Сельский туризм : учеб. пособие по направлению подгот. 43.03.02 "Туризм" / А. В. Шмыткова ; Юж. федер. ун-т. – Документ Adobe Acrobat. – Ростов-на-Дону [и др.] : Изд-во Юж. федер. ун-та, 2019. – 116 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=357405> (дата обращения: 19.04.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . – URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – URL:<http://window.edu.ru/>(дата обращения: 03.12.2021). – Текст : электронный.

3. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. – URL:<http://uisrussia.msu.ru>(дата обращения: 03.12.2021). – Текст : электронный.

4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999 - . – URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). – Текст: электронный.

5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . – URL :<http://elib.tolgas.ru>(дата обращения 03.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . – URL :<https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". – Москва, 2011 - . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по МДК осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе МДК.

Занятия семинарского типа. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: 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: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Сущность туроператорской деятельности

Целью работы является рассмотрение сущности туроператорской деятельности. В ходе выполнения работы студент должен знать функции, виды туроператора, направления работы основных российских туроператоров, понимать из чего складывается надежность туроператора

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Понятие и сущность туроператорской деятельности
2. Функции туроператора
3. Классификация туроператоров и направления их деятельности.
4. Надежность туроператоров
5. Характеристика туроператоров России
6. Ответственность туроператора за обслуживание туриста на маршруте тура.

Практическое занятие № 2. Условия осуществления туроператорской деятельности

Целью работы является изучение условий осуществления туроператорской деятельности

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Регистрация турфирмы, предоставляющей туроператорские услуги
2. Требования к должностным лицам туроператорской фирмы
3. Финансовое обеспечение туроператоров
4. Требования к туроператорам, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма
5. Единый федеральный реестр туроператоров
6. Риски туроператора. Банкротство и закрытие туроператоров
7. Решение кейсов по условиям осуществления туроператорской деятельности

Практическое занятие № 3. Формирование туристского продукта

Целью работы получение навыков планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Туристский продукт как результат деятельности туроператора
2. Понятие и этапы формирования турпродукта
3. Соотношение классов и уровней обслуживания туристов при проектировании тура.
4. Общие требования к проектированию туристских услуг
5. Нормативная база проектирования тура.
6. Разработка нового туристского маршрута
7. Специфика программ обслуживания различных видов туров
8. Разработать кейс «Туристский продукт» по стране (на выбор)
 - общая информация о стране (географическое положение, столица, религия, валюта, язык)
 - полетная программа из России (из каких городов есть рейсы, какие авиакомпании)
 - зачем туристы едут в эту страну (виды туризма)
 - порядок получения визы
 - туроператоры, предлагающие туры в данную страну
9. Составьте перечень направлений, рекомендуемых для определенных категорий туристов

Типы туристов:

мать-одиночка с ребенком 4 лет (необходим хороший песчаный пляж, жаркий, но не влажный климат);

пенсионеры 72 лет (большое количество архитектурных достопримечательностей) ;

компания студентов: 3 девушки + 4 парня (посещение крупных городов, активный отдых, экскурсии исторической направленности);
 семья: родители+ 2 детей в возрасте от 2 до 12 лет (тихий отдых вдали от цивилизации, наличие водных горок, 1-я линия, FB);
 молодожены (свадебная церемония, эксклюзивный отель, красивые виды);
 руководитель крупной московской компании (центр города, покупка эксклюзивных брендовых вещей, VIP-обслуживание, спа-центр, UAL)

10. Подготовьте памятку для туристов, отправляющихся в религиозный тур в Израиль.

11. Используя образец заявки (Приложение № 2), заполните заявку на бронирование тура.

Данные для заполнения

Азимов Анатолий Кобылович/AZIMOV ANATOLII; 18.06.1984; г. Севастополь, ул. Хрюкина, д. 1. кв. 13. Телефон — + 79788131577. Почта — eee@mail.ru. Паспорт: 65 8078246 ФМС 0800. Срок действия 17.06.2024

Азимова Галина Ивановна/AZIMOVA GALINA; 08.08.1987; г. Севастополь, ул. Хрюкина, д. 1. кв. 13. Паспорт: 65 8078347 ФМС 0800. Срок действия: 17.06.2024

Чехия_20.04.21 по 27.04.21 (8дней/7 ночей)

АВИА Москва — Прага — Москва (экономкласс) Аэрофлот рейс № 124

Групповой трансфер Аэропорт-отель-аэропорт

«RESIDENCE SELECT» 3*** + STANDARD BB DBL + EX. BED, SV, минибар, спут. телевидение

ERV (полное покрытие) 50 000 евро

4000 руб.

12. Сформировать турпродукт и рассчитать себестоимость и стоимость туристского продукта.

Задание на прием в Самаре

Группы студентов (12+1) из Челябинска в летний сезон (4 дня/3 ночи).

Обязательные услуги по программе: проживание, 2-х разовое питание, экскурсии, развлекательные мероприятия, трансфер на встречу и проводы.

Класс обслуживания – туристский.

Практическое занятие № 4. Расчет стоимости туристского продукта

Целью работы получение навыков расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Особенности ценообразования в туризме
2. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров
3. Прямые затраты
4. Косвенные затраты
5. Налоговые вычеты и прибыль
6. Агентская комиссия как важный аспект взаимодействия туроператора и турагента.
7. Выполнить кулькуляцию тура

Практическое занятие № 5. Взаимодействие туроператора с поставщиками туристских услуг

Целью работы является получения навыков работы с поставщиками туристских услуг.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Схемы сотрудничества туроператора и отеля
2. Виды договоров с авиакомпанией, их состав и особенности.
3. Особенности подписания договора фрахта пассажирского судна
4. Взаимодействие с предприятиями питания
5. Договоры с другими поставщиками туристских услуг

Практическое занятие № 6. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура

Целью работы является уяснение принципов взаимодействия туроператоров с турагентами с целью продвижения и реализации турпродуктов.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. Турагентские сети: понятие, схемы.
2. Формирование каналов сбыта туристского продукта
3. Франчайзинг как бизнес-модель развития туроператорской компании
4. Способы стимулирования агентской активности туроператором
5. Договор между туроператором и турагентом о реализации туристского продукта

Типовые вопросы для опроса

1. Понятие и сущность рынка туристских услуг.
2. Организаторы туризма.
3. Классификация туроператоров и направления их деятельности.
4. Функции туроператора.
5. Принципы проектирования туристского продукта и его этапы.
6. Требования к предоставляемым туристским услугам и методы их контроля
7. Нормативная база проектирования тура.
8. Этапы проектирования турпродукта.
9. Планирование программы туристского путешествия.
10. Калькуляция туристского продукта.
11. Классы обслуживания.
12. Технология организации туров.
13. Параметры уровня обслуживания туристов.
14. Виды предприятия – поставщиков услуг.
15. Основные аспекты работы туроператора с поставщиками услуг.
16. Договоры с поставщиками услуг, типовая форма и существенные условия.
17. Основы методико-технологического обеспечения туристского путешествия.
18. Структура технологической карты маршрута.
19. Структура сбытовой сети.
20. Типовые схемы агентских сетей.
21. Нетрадиционные формы сбыта.
22. Формирование каналов сбыта туристского продукта.
23. Агентская комиссия как важный аспект взаимодействия туроператора и турагента.
24. Схемы рыночных каналов реализации турпродукта.
25. Три аспекта при выборе партнеров по сбыту туристского продукта.
26. Условия заключения агентского соглашения.
27. Компоненты процесса оказания услуг по договору о реализации туристского продукта.

Типовые тестовые задания

1. Инициативный туроперейтинг:
 - а) на приеме;
 - б) на отправке;
 - в) деятельность по комплектации туров.
2. За рассмотрение заявления туроператора о внесении сведений о нем в реестр и за внесение этих сведений в реестр:
 - а) плата не взимается;
 - б) плата взимается;
 - в) плата осуществляется добровольно.

3. Деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и др.):

- а) формирование туристского продукта;
- б) продвижение туристского продукта;
- в) реализация туристского продукта.

4. Комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта, – это:

- а) туристская путевка;
- б) турпродукт;
- в) тур.

5. Туризм международный – это:

- а) деятельность по организации путешествий в зарубежные страны;
- б) туризм выездной и въездной;
- в) внутренний и выездной туризм.

6. Самодеятельный туризм - это путешествия:

- а) организованные по экстремальным маршрутам;
- б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
- в) самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.

7. Рецептивный туроперейтинг:

- а) на приеме;
- б) на отправке;
- в) деятельность по комплектации туров.

8. Туристская деятельность – это:

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) деятельность, связанная с туризмом;
- в) деятельность, имеющая отношение к временным выездам туристов.

9. Доминирующие в ассортименте туроператора виды или географические направления туров, торговля которыми приносит основную долю прибыли.

- а) профиль
- б) вид
- в) ниша

10. Туроператор, формирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт — т. е. туры территории своей страны для своих сограждан.

- а) инсайдинговый туроператор
- б) инициативный туроператор
- в) рецептивный туроператор

11. Как называются операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) операторами или напрямую с туристскими предприятиями. Укажите 3 варианта названий данного вида туроператоров.

- а) инициативные
- б) монопрофильные

- в) инсайдинговые
- г) аутгоинговые
- д) отправляющие
- е) рецептивные
- ж) многопрофильные
- з) инкаминговый
- и) принимающие

12. Как называются туроператоры на приеме, комплектующие туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, досугово-развлекательными учреждениями и т. д.)? Укажите 3 варианта названий данного вида туроператоров

- а) инициативные
- б) монопрофильные
- в) инсайдинговые
- г) аутгоинговые
- д) отправляющие
- е) рецептивные
- ж) многопрофильные
- з) инкаминговый
- и) принимающие

13. Может ли туроператор одновременно может быть и инициативным, и рецептивным, и инсайдинговым

- а) только рецептивным, и инсайдинговым
- б) да
- в) нет

14. Нужна ли туроператору для работы на рынке туристских услуг Российской Федерации лицензия на туроператорскую деятельность?

- а) нужна всем туроператорам
- б) нужна только туроператорам, работающим в сфере выездного туризма
- в) не нужна

15. Тенденция последних лет на туроператорском рынке заключается _____ чистых «нишевых» туроператоров. Дайте определение понятию нишевый туроператор. Как вы понимаете эту тенденцию?

- а) увеличении
- б) сокращении
- в) в том, что их количество остается постоянным

16. Турагент ввел в заблуждение туриста о том, что отель, где предстоит ему отдохнуть пятизвездочный, тогда как знал о том, что сформированный туроператором туристский продукт включает в себя лишь проживание в трехзвездочном отеле,

- а) турагент
- б) туроператор
- в) турист

17. Турпродукт изначально включал в себя проживание в отеле 5 звезд, о чем было указано в договоре о реализации туристского продукта, заключенного с клиентом, но по приезду в место отдыха, турист был заселен в отель 3 звезды. Исполнителем по договору является туроператор. На ком лежит ответственность?

- а) турагент

- б) Туроператор
- в) турист

18. Трансферные перевозки:

- а) осуществляются в месте пребывания туристов;
- б) перевозки туристов в целях знакомства и налаживания контактов с деловыми партнерами;
- в) доставка туристов с места сбора группы к терминалу основного перевозчика.

19. Какой этап не входит в процесс продажи туристского продукта:

- а) предложение туров;
- б) разработка туров;
- в) информационное обеспечение покупателя.

20. Туристская деятельность – это:

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) деятельность, связанная с туризмом;
- в) деятельность, имеющая отношение к временным выездам туристов.

21. Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место) временного пребывания до места размещения и обратно

- а) транзит
- б) трансфер
- в) трекинг

22. Сосредоточение на определенной территории предприятий и организаций, интегрированных в одну логистическую схему и занимающихся разработкой, производством, продвижением и продажей туристского продукта, а также деятельностью, смежной с туризмом и рекреационными услугами.

- а) курорт
- б) туристские ресурсы
- в) туристский кластер
- г) туристский центр

23. Обустроенные и особо охраняемые экотуристские маршруты, создаваемые с целью экологического просвещения населения путем установления по маршруту знаков туристской навигации, например информационных стендов.

- а) экологическая туристская тропа
- б) экологический туризм
- в) туристский маршрут

24. Рейс, совершаемый транспортным средством вне регулярного расписания, для перевозки туристов по согласованной цене, определенному маршруту в определенное время.

- а) чартер
- б) шаттл
- в) чартерный рейс

25. Услуга по удовлетворению познавательных потребностей туристов (экскурсантов), заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

- а) экскурсия
- б) туристский поход
- в) туристский маршрут

Тематика докладов

1. Разработка образовательного тура
2. Разработка культурно-познавательного тура
3. Разработка межрегионального туристского маршрута
4. Разработка туристского продукта патриотического туризма
5. Разработка туристского продукта гастрономического туризма
6. Разработка образовательного тура по Самарской области
7. Разработка культурно-познавательного тура
8. Разработка межрегионального туристского маршрута
9. Разработка туристского продукта патриотического туризма
10. Разработка туристского продукта гастрономического туризма
11. Разработка лечебно-оздоровительного тура
12. Разработка лечебно-оздоровительного тура
13. Разработка туристского продукта в рамках студенческого туризма
14. Разработка продукта научно-популярного туризма
15. Разработка религиозного тура
16. Разработка сельского тура
17. Разработка экологического тура
18. Разработка турпродукта промышленного туризма
19. Разработка турпродукта локального туризма
20. Разработка межрегионального турпродукта

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: контрольная работа в 5 семестре.

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении МДК.03.01 «Предоставление туроператорских услуг» обучающимися по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы МДК и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам междисциплинарного курса.

Вопросы для подготовки к контрольной работе

ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

1. Дайте определение туризма, наиболее близкое к определению, сформулированному в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Что такое внутренний туризм?
3. Что понимается под туристской деятельностью?
4. В чем заключается отличие туриста от экскурсанта?
5. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции туризма.
6. В чем состоит экономическая функция туризма?

7. Приведите примеры негативного воздействия туристской деятельности на окружающую среду.
8. Какое практическое значение имеет классификация туризма?
9. Какие виды поездок составляют понятие «деловой туризм»?
10. Дайте характеристику видам образовательного туризма.
11. Назовите основные виды туризма, характерные для региона, в котором вы живете. Какие из них распространены наиболее широко?
12. От каких факторов зависит развитие туристской индустрии?
13. В чем заключается основная цель деятельности Всемирной туристской организации?
14. В чем заключаются основные задачи деятельности Министерства экономического развития РФ в области туризма?
15. Что представляет собой туроператорская деятельность?
16. Назовите основные функции туроператорской фирмы.
17. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности в России. Единый Федеральный реестр туроператоров.
18. Может ли индивидуальный предприниматель осуществлять туроператорскую деятельность?
19. Для чего необходимы финансовые гарантии для фирм, занимающихся туроператорской деятельностью?
20. От чего зависит размер необходимых финансовых гарантий в туроператорской деятельности?
21. Что является основанием для отказа во внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров?
22. Какие критерии позволяют провести классификацию туроператоров?
23. Что включает в себя деятельность «формирование туристского продукта»?
24. Какие этапы по формированию турпродукта вы знаете? Раскройте их содержание. Какими государственными стандартами руководствуются на этапе проектирования туристского продукта?
25. Какие этапы разработки нового турпродукта вы знаете? Раскройте их содержание.
26. Что такое туристский маршрут и какие требования необходимо учитывать при его разработке?
27. В чем особенность ценообразования в туризме?
28. Какие факторы и условия влияют на определение цены турпродукта?
29. Какие подходы применяются в ценообразовании туристского продукта?
30. Дайте характеристику стратегии «конкурентного» ценообразования.
31. Назовите виды цен в туризме.
32. Охарактеризуйте основные составляющие цены туристского продукта.
33. В чем разница между производственными и коммерческими затратами при расчете себестоимости турпродукта?

ПК 3.2 Координировать работу по реализации заказа

34. Перечислите объекты, относящиеся к индустрии туризма.
35. Каким образом государство влияет на туристскую сферу?
36. Перечислите не менее пяти федеральных законов, имеющих отношение к туристской деятельности в Российской Федерации.
37. Перечислите основные права, предоставленные туристу российским и международным законодательствами.
38. Какие методы использует государство для регулирования туристской деятельности?
39. Дайте определение понятия «туристский продукт».
40. Раскройте сущность категорий «туристский пакет» и «туристская услуга».
41. Что такое туристский маршрут?
42. Какие виды услуг входят в турпакет?
43. По каким признакам дается классификация туристских маршрутов и туров?
44. Какие бывают маршруты по построению трассы?
45. Что такое нишевый турпродукт?

46. Что такое жизненный цикл турпродукта?
47. Что включает в себя понятие «модель туристской услуги»?
48. Как вы понимаете понятие «комплексность туристской услуги»?
49. Раскройте понятие «программа обслуживания».
50. Определите мотивы, по которым человек может отправиться в познавательный тур.
51. В чем отличие программы маршрутного от стационарного познавательного тура?
52. Каковы основные требования деловой клиентуры к размещению?
53. Что означает словосочетание *Annex room*, часто встречающееся в каталогах турецких отелей, расположенных в курортных городах?
54. Что такое договорной план туроператора?
55. Назовите схемы договорных отношений с гостиничными предприятиями.
56. Что такое чартерные перевозки?
57. Что является предметом «договора фрахта» при организации круизов?
58. Каковы обязанности перевозчика по договору аренды транспортного средства (автобуса)?
59. В чем специфика договоров между турфирмой и объектами культурнопознавательного потенциала?
60. Какие вопросы необходимо обговорить с предприятием питания перед заключением договора об обслуживании туристской группы?
61. Для чего туристской организации необходима экспериментальная проверка тура?
62. Назовите формы экспериментальной проверки тура.
63. Что такое рекламные туры и для чего они существуют (какую выгоду они приносят турфирме)?
64. Чем инфотуры отличаются от стади-туров?
65. Когда турфирмы осуществляют пробные продажи турпродукта?
66. Что относится к технологической документации по туру?
67. Дайте определение технологической карте туристского путешествия
68. Из каких разделов состоит технологическая карта туристского путешествия?
69. Дайте определение понятию «туристский ваучер».
70. Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?
71. Какая информация содержится в памятке туристу?
72. Какими методами осуществляется продвижение туристского продукта?
73. Услуги проживания в составе туристского продукта: классификация, стандарты на услуги размещения.
74. Услуги питания в составе туристского продукта: классификация, договоры туроператоров с предприятиями питания.
75. Транспортное обслуживание в составе туристского продукта, организация трансферов.
76. Франчайзинг в туризме. Франчайзинговые сети туроператоров.
77. Основные условия договора о реализации туристского продукта и порядок его заключения.
78. Ответственность туроператора при реализации туристского продукта.
79. Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора.
80. Сеть генеральных или уполномоченных агентов.