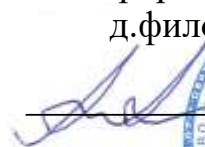


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
д.филос.н., доц. Атанов А.А.



29.05.2025г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.О.17. Туроператорская и турагентская деятельность**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): Туристский и гостиничный бизнес  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

|                                                                        | Очная ФО | Заочная ФО |
|------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| Курс                                                                   | 2        | 2          |
| Семестр                                                                | 21       | 21         |
| Лекции (час)                                                           | 28       | 12         |
| Практические (сем, лаб.) занятия (час)                                 | 14       | 0          |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час) | 138      | 168        |
| Курсовая работа (час)                                                  |          |            |
| Всего часов                                                            | 180      | 180        |
| Зачет (семестр)                                                        |          |            |
| Экзамен (семестр)                                                      | 21       | 21         |

Иркутск 2025

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02 Туризм .

Автор О.Ю. Палкин

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры мировой экономики и экономической безопасности

Заведующий кафедрой О.А. Чепинога

### 1. Цели изучения дисциплины

- формирование знаний о технологии и организации туроператорской и турагентской деятельности;
- получение практических навыков профессиональной менеджерской и предпринимательской деятельности в туризме;
- наработка представлений об основных принципах формирования турпродуктов;

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

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Код компетенции по ФГОС ВО | Компетенция                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2                      | Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью                                                                                                             |
| ОПК-3                      | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                      |
| ОПК-7                      | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |

#### Структура компетенции

| Компетенция                                                                                                                                                                                  | Формируемые ЗУНы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью                                                                                                             | З. Знать основные функции управления<br>У. Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью<br>Н. Владеть навыками управления туристской деятельностью                                                                                                                                                                                                                                             |
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                      | З. Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности<br>У. Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг<br>Н. Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству                                                                                                                      |
| ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | З. Знать требования к безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности<br>У. Уметь обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности<br>Н. Владеть навыками обслуживания потребителей с учетом норм и правил охраны труда и техники безопасности |

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Туристские ресурсы Байкальского региона"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Технологии организации специальных видов туризма", "Технологии продаж в туризме и гостиничном бизнесе", "Анимационная деятельность в туризме", "Технологии организации досуговой деятельности в туризме"

**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 дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 часов.

| Вид учебной работы                                               | Количество часов<br>(очная ФО) | Количество часов<br>(заочная ФО) |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Контактная(аудиторная) работа                                    |                                |                                  |
| Лекции                                                           | 28                             | 12                               |
| Практические (сем, лаб.) занятия                                 | 14                             | 0                                |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам | 138                            | 168                              |
| Всего часов                                                      | 180                            | 180                              |

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

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

**Заочная форма обучения**

| № п/п | Раздел и тема дисциплины                                   | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят. раб. | В интерактивной форме | Формы текущего контроля успеваемости                                    |
|-------|------------------------------------------------------------|---------|--------|---------------------------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Туристский рынок, его сущность, структура и особенности    | 21      | 1      | 0                               | 10              |                       |                                                                         |
| 2     | Турпродукт, его сущность, структура, свойства              | 21      | 1      | 0                               | 10              |                       | Собеседование по теме 1,2                                               |
| 3     | Планирование, организация и развитие туристской фирмы      | 21      | 1      | 0                               | 10              |                       |                                                                         |
| 4     | Туроператоры и турагентства: структура и функционирование. | 21      | 1      | 0                               | 15              |                       | Тест по теме Туроператоры и турагентства: структура и функционирование. |
| 5     | Разработка маршрута.                                       | 21      | 1      | 0                               | 10              |                       |                                                                         |
| 6     | Разработка программы                                       | 21      | 1      | 0                               | 15              |                       | Проект по теме 5,6                                                      |

| №<br>п/п | Раздел и тема<br>дисциплины                                       | Семе-<br>стр | Лек-<br>ции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Само-<br>стоят.<br>раб. | В интера-<br>ктивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости                        |
|----------|-------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|          | обслуживания.                                                     |              |             |                                 |                         |                               |                                                                   |
| 7        | Расчет экономической<br>эффективности тура.                       | 21           | 1           | 0                               | 15                      |                               | Тест по теме<br>Расчет<br>экономической<br>эффективности<br>тура. |
| 8        | Документация<br>туроператоров и<br>турагентств.                   | 21           | 1           | 0                               | 13                      |                               | Реферат по темам<br>8,9                                           |
| 9        | Договорные отношения<br>в<br>туризме.                             | 21           | 1           | 0                               | 10                      |                               |                                                                   |
| 10       | Туристские<br>формальности.                                       | 21           | 1           | 0                               | 10                      |                               | Тест по теме<br>Туристские<br>формальности.                       |
| 11       | Туристские<br>формальности<br>(окончание).                        | 21           | 0           | 0                               | 10                      |                               |                                                                   |
| 12       | Продвижение<br>туристского продукта.                              | 21           | 1           | 0                               | 10                      |                               | Коллоквиум по<br>теме 13                                          |
| 13       | Современные<br>технологии в<br>разработке туристского<br>продукта | 21           | 1           | 0                               | 10                      |                               | Круглый стол                                                      |
| 14       | Страхование в туризме.                                            | 21           | 0           |                                 | 10                      |                               |                                                                   |
| 15       | Санитарно-<br>эпидемиологические<br>правила в туризме.            | 21           | 0           |                                 | 10                      |                               |                                                                   |
|          | ИТОГО                                                             |              | 12          |                                 | 168                     |                               |                                                                   |

#### Очная форма обучения

| №<br>п/п | Раздел и тема<br>дисциплины                                      | Семе-<br>стр | Лек-<br>ции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Само-<br>стоят.<br>раб. | В интера-<br>ктивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости                                          |
|----------|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Туристский рынок, его<br>сущность, структура и<br>особенности    | 21           | 2           | 2                               | 10                      |                               |                                                                                     |
| 2        | Турпродукт, его<br>сущность, структура,<br>свойства              | 21           | 2           | 1                               | 10                      |                               | Собеседование по<br>теме 1,2                                                        |
| 3        | Планирование,<br>организация и развитие<br>туристской фирмы      | 21           | 2           | 1                               | 10                      |                               |                                                                                     |
| 4        | Туроператоры и<br>турагентства: структура<br>и функционирование. | 21           | 1           | 1                               | 10                      |                               | Тест по теме<br>Туроператоры и<br>турагентства:<br>структура и<br>функционирование. |
| 5        | Разработка маршрута.                                             | 21           | 1           | 1                               | 10                      |                               |                                                                                     |

| №<br>п/п | Раздел и тема<br>дисциплины                              | Семе-<br>стр | Лек-<br>ции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Само-<br>стоят.<br>раб. | В интера-<br>ктивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости                        |
|----------|----------------------------------------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 6        | Разработка программы обслуживания.                       | 21           | 1           | 1                               | 10                      |                               | Проект по теме 5,6                                                |
| 7        | Расчет экономической эффективности тура.                 | 21           | 1           | 1                               | 10                      |                               | Тест по теме<br>Расчет<br>экономической<br>эффективности<br>тура. |
| 8        | Документация туроператоров и турагентств.                | 21           | 1           | 1                               | 10                      |                               | Реферат по темам 8,9                                              |
| 9        | Договорные отношения в туризме.                          | 21           | 1           | 1                               | 10                      |                               |                                                                   |
| 10       | Туристские формальности.                                 | 21           | 1           | 1                               | 10                      |                               | Тест по теме<br>Туристские<br>формальности.                       |
| 11       | Туристские формальности (окончание).                     | 21           | 1           | 1                               | 12                      |                               |                                                                   |
| 12       | Продвижение туристского продукта.                        | 21           | 4           | 1                               | 5                       |                               | Коллоквиум по теме 13                                             |
| 13       | Современные технологии в разработке туристского продукта | 21           | 4           | 1                               | 8                       |                               | Круглый стол                                                      |
| 14       | Страхование в туризме.                                   | 21           | 4           |                                 | 8                       |                               |                                                                   |
| 15       | Санитарно-эпидемиологические правила в туризме.          | 21           | 2           |                                 | 5                       |                               |                                                                   |
|          | ИТОГО                                                    |              | 28          | 14                              | 138                     |                               |                                                                   |

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

| №<br>п/п | Наименование<br>разделов и тем                          | Содержание                                                                                                                                                                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01       | Туристский рынок, его сущность, структура и особенности | Сущность туристского рынка. Структура. Индустрия туризма.                                                                                                                                                    |
| 02       | Турпродукт, его сущность, структура, свойства           | Сфера услуг. Сущность услуги. Виды услуг. Туруслуги и их особенности. Сущность турпродукта. Структура турпродукта. Потребительские качества и свойства турпродукта. Тур и турпакет. Виды туров и турпакетов. |
| 03       | Планирование, организация и развитие туристской фирмы   | Этапы создания турфирмы. Организационно-правовые формы турфирм. Учредительные документы. Предреализационные действия (установление взаимоотношений ТО и ТА). Развитие деятельности ТО и ТА.                  |
| 04       | Туроператоры и турагентства:                            | Виды турфирм. Их структур и функционирование.                                                                                                                                                                |

| №<br>п/п | Наименование<br>разделов и тем                                                 | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | структура и<br>функционирование                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 05       | Разработка<br>маршрута.                                                        | Классификация маршрутов. Этапы выполнения туристского маршрута. Этапы разработки маршрута. Составление паспорта маршрута.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 06       | Разработка<br>программы<br>обслуживания.                                       | Программа обслуживания. её сущность. Разработка программы. Тематические программы обслуживания. Классы обслуживания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 07       | Расчет<br>экономической<br>эффективности тура.                                 | Сущность экономической эффективности. Методы ценообразования. Структура цены турпродукта. Затраты турфирмы: постоянные, переменные, косвенные. Основные фонды. Оборотные активы. Амортизация. Директ-костинг. Расчет себестоимости и цены тура.<br>Сущность экономической эффективности. Методы ценообразования. Структура цены турпродукта. Затраты турфирмы: постоянные, переменные, косвенные. Основные фонды. Оборотные активы. Амортизация. Директ-костинг. Расчет себестоимости и це-ны тура. |
| 08       | Документация<br>туроператоров и<br>турагентств.                                | Виды документации в турфирме. Учредительные документы. Технологические документы. Договоры. Документы выдаваемые туристу. Формы туристских документов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 09       | Договорные<br>отношения в<br>туризме.<br><br>Договорные<br>отношения в туризме | Сущность договорных (контрактных) отношений в бизнесе. Нормативно-правовые акты регулирующие договорные отношения. Функции договора (контракта). Заключение договора с турагентом (агентское соглашение). Структура и содержание агентского соглашения. Заключение договоров с поставщиками услуг. Договор с клиентом. Порядок возмещения убытков по неисполненному договору.                                                                                                                       |
| 10       | Туристские<br>формальности                                                     | Классификация туристских формальностей. Получение загранпаспорта. Виды загранпаспортов. Порядок получения визы. Виды виз. Шенгенское соглашение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11       | Туристские<br>формальности<br>(окончание)                                      | Таможенные формальности. Провоз товаров и валюты. Беспшлинная торговля.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12       | Продвижение<br>туристского<br>продукта.                                        | Туристская реклама, особенности. Нормативно-правовая база рекламного бизнеса. Виды туристской рекламы, рейтинг. Правила проведения рекламной кампании в турфирме. Расходы на рекламу. Нерекламные методы продвижения тур-продукта. Выставочная деятельность. Выставки по туризму за рубежом и в РФ. Проект экспозиции. Методы и приемы работы на стенде.                                                                                                                                            |
| 13       | Современные<br>технологии в<br>разработке<br>туристского<br>продукта           | Мультимедийные технологии. Электронная коммерция. Видеотекст. Системы бронирования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14       | Страхование в<br>туризме.                                                      | Сущность страхования. История страхового дела. Законодательные основы страхового дела. Виды страхования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| № п/п | Наименование разделов и тем                     | Содержание                                                                                             |
|-------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                 | в туризме. Взаимоотношения турфирм и страховых компаний.                                               |
| 15    | Санитарно-эпидемиологические правила в туризме. | Особоопасные инфекционные заболевания. Их профилактика. Общие медико-санитарные правила. Страны риска. |

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения                                                                                                                                                                       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                | Туристский рынок и структура турпродукта. Структура туррынка Иркутска. Туристская индустрия Иркутска. Турпродукты турфирм городов Иркутской области. Круглый стол<br>Предприятия туррынка Иркутска. |
| 3                | Создание туристской фирмы. Этапы создания турфирмы.<br>Предреализационные действия. Деловая игра<br>Агентский договор.                                                                              |
| 4                | Туроператоры и турагентства: Виды ТО и ТА в городах Иркутской области. Взаимоотношения турфирм. Круглый стол.                                                                                       |
| 5                | Разработка маршрута и программы. Разработка паспорта маршрута.<br>Разработка тематических программ обслуживания. Творческое задание.                                                                |
| 7                | Расчет экономической эффективности тура.. Расчет экономических показателей тура. Контрольная работа                                                                                                 |
| 8                | Документация турфирм. Учредительные документы.<br>Технологические.<br>Договора с поставщиками услуг.<br>Документы выдаваемые туристу. Круглый стол                                                  |
| 9                | Договорные отношения в туризме.. Законодательная база.<br>Структура договора.<br>Особенности договоров с поставщиками услуг.<br>Круглый стол.                                                       |
| 10               | Туристские формальности.. Получение загранпаспорта.<br>Оформление визы.<br>Прохождение таможни<br>Провоз товара. Ролевая игра                                                                       |
| 12               | Продвижение туристского продукта.. Разработка рекламного текста.<br>Нерекламные методы продвижения турпродукта.<br>Круглый стол.                                                                    |
| 13               | Индустрия гостеприимства.. Виды гостиничных служб.<br>Обязанности персонала. Доклады.                                                                                                               |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Этапы<br/>формирования<br/>компетенций<br/>(Тема из<br/>рабочей<br/>программы<br/>дисциплины)</b> | <b>Перечень<br/>формируемых<br/>компетенций<br/>по ФГОС ВО</b> | <b>(ЗУНы:<br/>(З.1...З.п,<br/>У.1...У.п,<br/>Н.1...Н.п)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Контрольные задания или<br/>иные материалы,<br/>необходимые для оценки<br/>знаний, умений, навыков<br/>и (или) опыта<br/>деятельности,<br/>характеризующих этапы<br/>формирования<br/>компетенций в процессе<br/>освоения образовательной<br/>программы<br/>(Наименование<br/>оценочного средства)</b> | <b>Описание<br/>показателей и<br/>критериев<br/>оценивания<br/>компетенций на<br/>различных этапах их<br/>формирования,<br/>описание шкал<br/>оценивания (по 100-<br/>балльной шкале)</b> |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                | 2. Турпродукт,<br>его сущность,<br>структура,<br>свойства                                            | ОПК-3                                                          | З.Знать требования к<br>качеству процессов<br>оказания услуг в<br>избранной сфере<br>профессиональной<br>деятельности<br>У.Уметь обеспечивать<br>требуемое качество<br>оказания услуг<br>Н.Владеть навыками<br>оказания услуг в<br>избранной сфере<br>профессиональной<br>деятельности в<br>соответствии с<br>требованиями к<br>качеству                                                                                                                                        | Собеседование по<br>теме 1,2                                                                                                                                                                                                                                                                              | Полнота ответа-3<br>балла, примеры-<br>3 балла, умение<br>излагать-2 балла,<br>выводы-2балла.<br>(10)                                                                                     |
| 2                | 4. Туроператоры<br>и турагентства:<br>структура и<br>функционирован<br>ие.                           | ОПК-2                                                          | З.Знать основные<br>функции управления<br>У.Уметь применять<br>основные функции<br>управления<br>туристской<br>деятельностью<br>Н.Владеть навыками<br>управления<br>туристской<br>деятельностью                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Тест по теме<br>Туроператоры и<br>турагентства:<br>структура и<br>функционирование.                                                                                                                                                                                                                       | За каждый<br>правильный<br>ответ-1 балл. (10)                                                                                                                                             |
| 3                | 6. Разработка<br>программы<br>обслуживания.                                                          | ОПК-7                                                          | З.Знать требования к<br>безопасности<br>обслуживания<br>потребителей, нормы<br>и правила охраны<br>труда и техники<br>безопасности<br>У.Уметь обеспечивать<br>безопасность<br>обслуживания<br>потребителей и<br>соблюдать требования<br>заинтересованных<br>сторон на основании<br>выполнения норм и<br>правил охраны труда и<br>техники безопасности<br>Н.Владеть навыками<br>обслуживания<br>потребителей с учетом<br>норм и правил охраны<br>труда и техники<br>безопасности | Проект по теме 5,6                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Уникальность<br>маршрута-5<br>баллов,<br>креативность<br>маршрута - 5<br>баллов,<br>правильность<br>расчетов-5<br>баллов,<br>оформление<br>проекта-5 баллов.<br>(20)                      |
| 4                | 7. Расчет                                                                                            | ОПК-3                                                          | З.Знать требования к                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Тест по теме Расчет                                                                                                                                                                                                                                                                                       | За каждый                                                                                                                                                                                 |

| №<br>п/п | Этапы<br>формирования<br>компетенций<br>(Тема из<br>рабочей<br>программы<br>дисциплины) | Перечень<br>формируемых<br>компетенций<br>по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>(З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>Н.1...Н.п))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Контрольные задания или<br>иные материалы,<br>необходимые для оценки<br>знаний, умений, навыков<br>и (или) опыта<br>деятельности,<br>характеризующих этапы<br>формирования<br>компетенций в процессе<br>освоения образовательной<br>программы<br>(Наименование<br>оценочного средства) | Описание<br>показателей и<br>критериев<br>оценивания<br>компетенций на<br>различных этапах их<br>формирования,<br>описание шкал<br>оценивания (по 100-<br>балльной шкале) |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | экономической<br>эффективности<br>тура.                                                 |                                                      | качеству процессов<br>оказания услуг в<br>избранной сфере<br>профессиональной<br>деятельности<br>У.Уметь обеспечивать<br>требуемое качество<br>оказания услуг<br>Н.Владеть навыками<br>оказания услуг в<br>избранной сфере<br>профессиональной<br>деятельности в<br>соответствии с<br>требованиями к<br>качеству                                                                                                                                                                | экономической<br>эффективности тура.                                                                                                                                                                                                                                                   | правильный<br>ответ -1 балл (10)                                                                                                                                          |
| 5        | 8. Документация<br>туроператоров и<br>турагентств.                                      | ОПК-7                                                | З.Знать требования к<br>безопасности<br>обслуживания<br>потребителей, нормы<br>и правила охраны<br>труда и техники<br>безопасности<br>У.Уметь обеспечивать<br>безопасность<br>обслуживания<br>потребителей и<br>соблюдать требования<br>заинтересованных<br>сторон на основании<br>выполнения норм и<br>правил охраны труда и<br>техники безопасности<br>Н.Владеть навыками<br>обслуживания<br>потребителей с учетом<br>норм и правил охраны<br>труда и техники<br>безопасности | Реферат по темам 8,9                                                                                                                                                                                                                                                                   | Количество<br>источников-10<br>баллов, выводы-6<br>баллов,<br>оформление -4<br>балла (20)                                                                                 |
| 6        | 10. Туристские<br>формальности.                                                         | ОПК-7                                                | З.Знать требования к<br>безопасности<br>обслуживания<br>потребителей, нормы<br>и правила охраны<br>труда и техники<br>безопасности<br>У.Уметь обеспечивать<br>безопасность<br>обслуживания<br>потребителей и<br>соблюдать требования<br>заинтересованных                                                                                                                                                                                                                        | Тест по теме<br>Туристские<br>формальности.                                                                                                                                                                                                                                            | За каждый<br>правильный<br>ответ по 1 балл.<br>(10)                                                                                                                       |

| №<br>п/п | Этапы<br>формирования<br>компетенций<br>(Тема из<br>рабочей<br>программы<br>дисциплины) | Перечень<br>формируемых<br>компетенций<br>по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>(З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>Н.1...Н.п)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Контрольные задания или<br>иные материалы,<br>необходимые для оценки<br>знаний, умений, навыков<br>и (или) опыта<br>деятельности,<br>характеризующих этапы<br>формирования<br>компетенций в процессе<br>освоения образовательной<br>программы<br>(Наименование<br>оценочного средства) | Описание<br>показателей и<br>критериев<br>оценивания<br>компетенций на<br>различных этапах их<br>формирования,<br>описание шкал<br>оценивания (по 100-<br>балльной шкале) |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                         |                                                      | сторон на основании<br>выполнения норм и<br>правил охраны труда и<br>техники безопасности<br>Н.Владеть навыками<br>обслуживания<br>потребителей с учетом<br>норм и правил охраны<br>труда и техники<br>безопасности                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                           |
| 7        | 12. Продвижение<br>туристского<br>продукта.                                             | ОПК-7                                                | З.Знать требования к<br>безопасности<br>обслуживания<br>потребителей, нормы<br>и правила охраны<br>труда и техники<br>безопасности<br>У.Уметь обеспечивать<br>безопасность<br>обслуживания<br>потребителей и<br>соблюдать требования<br>заинтересованных<br>сторон на основании<br>выполнения норм и<br>правил охраны труда и<br>техники безопасности<br>Н.Владеть навыками<br>обслуживания<br>потребителей с учетом<br>норм и правил охраны<br>труда и техники<br>безопасности | Коллоквиум по теме<br>13                                                                                                                                                                                                                                                               | Полнота ответа-<br>5баллов,<br>примеры-3балла,<br>умение говорить-<br>2балла (10)                                                                                         |
| 8        | 13. Современнве<br>технологии в<br>разработке<br>туристского<br>продукта                | ОПК-7                                                | З.Знать требования к<br>безопасности<br>обслуживания<br>потребителей, нормы<br>и правила охраны<br>труда и техники<br>безопасности<br>У.Уметь обеспечивать<br>безопасность<br>обслуживания<br>потребителей и<br>соблюдать требования<br>заинтересованных<br>сторон на основании<br>выполнения норм и<br>правил охраны труда и<br>техники безопасности<br>Н.Владеть навыками<br>обслуживания                                                                                     | Круглый стол                                                                                                                                                                                                                                                                           | Полнота ответа-<br>5баллов,<br>примеры-3балла,<br>выводы-2балла.<br>(10)                                                                                                  |

| №<br>п/п | Этапы<br>формирования<br>компетенций<br>(Тема из<br>рабочей<br>программы<br>дисциплины) | Перечень<br>формируемых<br>компетенций<br>по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>(З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>Н.1...Н.п)                                | Контрольные задания или<br>иные материалы,<br>необходимые для оценки<br>знаний, умений, навыков<br>и (или) опыта<br>деятельности,<br>характеризующих этапы<br>формирования<br>компетенций в процессе<br>освоения образовательной<br>программы<br>(Наименование<br>оценочного средства) | Описание<br>показателей и<br>критериев<br>оценивания<br>компетенций на<br>различных этапах их<br>формирования,<br>описание шкал<br>оценивания (по 100-<br>балльной шкале) |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                         |                                                      | потребителей с учетом<br>норм и правил охраны<br>труда и техники<br>безопасности |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                           |
|          |                                                                                         |                                                      |                                                                                  | <b>Итого</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>100</b>                                                                                                                                                                |

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 21.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Тест состоит из 30 вопросов по 1 балла.

**Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью**

Знание: Знать основные функции управления

1. Предреализационные действия турагента
2. Схемы работы туроператоров с отелями.
3. Схемы работы инициативного туроператора.
4. Схемы работы туроператоров с авиа- и жд-компаниями.

Знание: Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

5. Маркетинговая среда туроператора.

**Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Знание: Знать основные функции управления

6. Туроператор, функции.

Знание: Знать требования к безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности

7. Структура цены турпродукта.

Знание: Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

8. Расчет экономических показателей тура.
9. Этапы планирования тура.
10. Этапы проектирования тура.
11. Этапы создания турфирмы

**Компетенция: ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности**

Знание: Знать требования к безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности

12. Виды документов в турфирме.
13. Договорные отношения: договор, виды договоров.
14. Договорные условия, их виды.
15. Классы обслуживания.
16. Последовательность составления договора.
17. Структура договора.
18. Туристские формальности.

Знание: Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

19. Единый федеральный реестр туроператоров и финансовое обеспечение.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Полнота ответа 15 баллов, выводы 10 баллов, своевременность 5 балла.

**Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью**

Умение: Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью

Задача № 1. Вопрос Продвижение туристского продукта

**Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Умение: Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг

Задача № 2. Задача Расчет экономических показателей тура.

**Компетенция: ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности**

Умение: Уметь обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Задача № 3. Вопрос Переговоры туристской фирмы с поставщиками услуг

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Полнота ответа 25 баллов, выводы 10 баллов, своевременность 5 балла.

**Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью**

Навык: Владеть навыками управления туристской деятельностью

Задание № 1. Вопрос Схемы работы туроператоров с авиа- и жд-компаниями

**Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Навык: Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству

Задание № 2. Вопрос Этапы создания турфирмы

**Компетенция: ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности**

Навык: Владеть навыками обслуживания потребителей с учетом норм и правил охраны труда и техники безопасности

Задание № 3. Вопрос Договорные отношения: договор, виды договоров

## ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 43.03.02 Туризм  
Профиль - Туристский и гостиничный  
бизнес  
Кафедра мировой экономики и  
экономической безопасности  
Дисциплина - Туроператорская и  
турагентская деятельность

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (30 баллов).
2. Вопрос Продвижение туристского продукта (30 баллов).
3. Вопрос Договорные отношения: договор, виды договоров (40 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ О.Ю. Палкин

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ О.А. Чепинога

### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### а) основная литература:

1. Новиков В. С. Инновации в туризме. учеб. пособие для вузов. рек. УМО по образованию. 3-е изд. испр. и доп./ В. С. Новиков.- М.: Академия, 2010.-208 с.
2. Кусков А. С. Алексей Сергеевич, Голубева В. Л. Валерия Леонидовна Туроперейтинг. [учебник для вузов]/ А. С. Кусков, В. Л. Голубева.- М.: ФОРУМ, 2011.-399 с.
3. Новолодская Г.И. Маркетинг в туризме. Часть II. — Учебное пособие для бакалавров по направлению подготовки «Туризм» / Г.И. Новолодская, Н.Н. Тушемилова — Иркутск: Изд-во БГУ, 2022. — 134 с.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2022.- 134 с.
4. Новолодская Г.И. Маркетинг в туризме. Часть I. — Учебное пособие для бакалавров по направлению подготовки «Туризм» / Г.И. Новолодская, Н.Н. Тушемилова — Иркутск: Изд-во БГУ, 2022. — 107 с.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2022.- 107 с.
5. Новолодская Г.И. Туроператорская и турагентская деятельность Учебно-практическое пособие для бакалавров по направлению подготовки «Туризм» .- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2021.- 264 с.
6. Новолодская Г.И. Туроператорская и турагентская деятельность Учебно-практическое пособие для бакалавров по направлению подготовки «Туризм» .- Москва : Изд-во «Директ-Медиа», 2023.- 232 с.
7. Валеева Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — 978-5-4377-0057-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40895.html>
8. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.О. Валеева— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Валеева Е.О. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.О. Валеева— Электрон. текстовые данные.— Саратов:

**б) дополнительная литература:**

1. Крылов Э. И., Власова В. М., Журавкова И. В. Анализ эффективности инвестиционной и инновационной деятельности предприятия. учеб. пособие для вузов. рек. УМО вузов Фин. акад. при Правительстве РФ. 2-е изд., перераб. и доп./ Э. И. Крылов, В. М. Власова, И. В. Журавкова.- М.: Финансы и статистика, 2003.-608 с.
2. Палкин О.Ю. Словарь инновационных туристских терминов.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.- 28 с.
3. [Исмаев Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Д.К. Исмаев— Электрон. текстовые данные.— М.: Книгодел, МАТГР, 2009.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3771.html>.— ЭБС «IPRbooks»](#)

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Газета Российского Союза Туриндустрии, адрес доступа: <http://www.ratanews.ru/>. доступ неограниченный
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Электронная библиотека Издательского дома "Гребенников", адрес доступа: <http://www.grebennikon.ru/>. доступ с компьютеров сети БГУ (по IP-адресам)

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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области организации туризма.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам;

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:  
– MS Office,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

- В учебном процессе используется следующее оборудование:
- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
  - Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
  - Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий