

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж. А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Организация туроперейтинга

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

ПК-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-6.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

ИПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

ИПК-7.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

ИПК-7.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Элементы текущего контроля:

Оценочные средства для текущего контроля

Проверочные работы по темам

по дисциплине «Организация туроперейтинга»

1. Прибыль у туроператора складывается из:

- а) прибыли от отдельных субъектов инфраструктуры рынка туризма
- б) разницы между ценой покупки и ценой продажи услуг
- в) комиссионного вознаграждения
- г) разницы между объемом туристских услуг и затрат туроператора
- д) прибыли гостиницы и транспортных организаций

2. Инфраструктура туристских услуг включает в себя:

- а) транспорт, гостиницы, рестораны, коммуникации
- б) туроператоры и турагенты
- в) гостиницы туристские фирмы
- г) транспорт, гостиницы, рестораны, коммуникации, развлекательные и тематические парки, турфирмы
- д) транспорт, гостиницы, туристские фирмы, рестораны, коммуникации

3. Комплексный тур, включающий трансфер, ночлег и услуги жестко увязанный по программе обслуживания - это:

- а) таймшер
- б) круиз
- в) эксклюзивный тур
- г) караванинг
- д) инклюзивный тур

4. При организации тура необходимо поэтапно выполнить следующие операции:

- а) Формирование тура - экспериментальное внедрение - реклама и презентации тура
- б) формирование тура - реклама и презентация тура
- в) формирование тура - экспериментальное внедрение - реклама и презентации тура -

продажа тура

г) формирование тура - реклама и презентации тура - продажа тура

д) формирование тура - экспериментальное внедрение - реклама и презентации тура - стимулирование сбыта - продажа тура

5. Аппраивность пакета услуг в туризме - это:

а) надежность поездок

б) адресная направленность поездок

в) гибкость туров

г) безопасность туров

д) привлекательность поездок

6. Классическая модель продажи туров:

а) туроператор - турагент

б) турагент - туроператор - потребитель

в) туроператор - потребитель

г) туроператор - тур агент - потребитель

д) турагент - потребитель

7. Инклюзивный тур - это:

а) тур организованный для отдыха и лечения

б) комплексный тур, включающий трансфер, ночлег и услуги жестко по программе обслуживания

в) индивидуальный тур с разнообразной программой обслуживания и возможностью использования дополнительных услуг по выбору

г) индивидуальный тур с разнообразной программой обслуживания и возможностью использования дополнительных услуг по выбору

д) тур организованный для познания и учебы

8. К третьему блоку документов при оказании услуг относится одна из перечисленных

а) договор на туристское обслуживание граждан

б) договора с транспортными организациями

в) договора с экскурсоводами, гидами

г) договора с туроператорами по приему и обслуживанию туристов

д) переводчиками, руководителями туристских групп и квалифицированными инструкторами

9. Требования к офису туроператора включают:

а) наличие документа на право пользования офисом, дорогая мебель, наличие администратора

б) внешний вид, наличие документа на право пользования офисом, микроклимат, оформление помещений для посетителей и персонала

в) оформление помещений для посетителей и персонала, наличие бара и столовой, дорогая мебель

г) внешний вид, оформление помещений для посетителей и персонала, наличие столовой, расположение в центре города

Д) дорогая мебель, наличие администратора, расположение в центре города

10. Если компания производит продукцию, реализуемую по высоким ценам, а ее потребители сконцентрированы в одном географическом регионе, наиболее целесообразным методом продвижения товара является:

а) личные продажи

б) директ-маркетинг

в) реклама

г) PR

д) стимулирование сбыта

Критерии оценки: «отлично» - даны верные ответы на 84-100% вопросов; «хорошо» - даны верные ответы на 66-83% вопросов; «удовлетворительно» - даны верные ответы на 50-65% вопросов. «неудовлетворительно» - даны верные ответы на менее 50% вопросов. Практические задания для выполнения на аудиторных занятиях, для самостоятельной работы по дисциплине «Организация туроперейтинга»

Тема 1. Организация деятельности туроператоров

1. Определите и исследуйте понятия «турист», «туристская деятельность»?
2. Охарактеризуйте основные составляющие туристского продукта.
3. Охарактеризуйте туристский продукт как экономическую категорию.
4. Определите основные финансовые показатели туристской деятельности.
5. Какова сущность тура?
6. Определите особенности туристских услуг и туристского продукта.
7. Проведите анализ основных составляющих туристского продукта на конкретном примере в туристской организации Республики Алтай.

Тема 2. Взаимодействие с организациями - поставщиками услуг

1. Определите поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров. Мотивируйте свои разработки требованиями к обслуживанию данных категорий туристов.
2. Представьте, что туристская организация формирует туры по Республике Алтай и Москве.

Назовите из ниженазванных туров поставщиков услуг для вашей фирмы:

- познавательные индивидуальные и групповые туры-экскурсии Республики Алтай;
 - народные промыслы России; знакомство с русской кухней в Москве.
3. Об ответственности инициативного туроператора. Клиенты обратились к инициативному туроператору, отправлявшему туристов в Египет, с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у официального партнера (египетского рецептивного туроператора) дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных норм безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, в открытом море туристам предложили плавать с маской. При этом не был проведен инструктаж по технике безопасности, на борту не было медицинской аптечки, некоторые туристы не умели плавать. Вследствие чего, многие клиенты плавали в зоне маневрирующих поблизости катеров; одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час; клиентку укусила мурена. Несет ли инициативный туроператор, отправивший группу туристов в Египет, ответственность перед туристами за эту дополнительную экскурсию?
 4. Обоснуйте: что такое комплексное соответствие предлагаемых услуг определенному клиенту.
 5. Сделайте вывод по изучению основных требований к обслуживанию различных видов туров.

Тема 3. Организация договорной деятельности с поставщиками транспортных услуг

1. Подготовьте ответы на вопросы:
 - какие разделы включает договорной план туристской фирмы с поставщиками услуг?
 - от чего зависит состав договорного плана туроператора?
2. Туристская фирма разработала туристско-экскурсионный маршрут: (Москва - Балашиха - Павловский Посад - Ликийно- Дулево - Орехово-Зуево - Москва)
Маршрут рассчитан на три дня.
Он разработан для иностранных туристов в качестве дополнительного к экскурсиям по

Москве и включает демонстрацию образцов русского прикладного искусства и зодчества. Маршрут интересен для туристов «третьего возраста», для молодых, одиноких туристов или семейных пар.

Маршрут рассчитан на группу из 22 человек, помимо экскурсовода и водителя. Фирма, проводящая маршрут, арендует автобус «Мерседес» на 23 посадочных места.

1 день 10-00 - выезд на автобусе из Москвы. 13-00 - приезд в Балашиху.

Это один из центров народных промыслов. В этом древнем городе издавна занимались кружевоплетением, росписью фарфоровых тарелок с видами города, резьбой по дереву, бисероплетением, художественной строчкой. В Балашихе находятся музеи, где экспонируются эти образцы декоративно-прикладного искусства.

планируется посещение музея кружевоплетения и бисероплетения. Продолжительность 1,5 часа. 15-00 - обед в столовой. 16-00 - экскурсия в музей росписи фарфора. Продолжительность - 1,5 часа. 17-30 - выезд на автобусе в Павловский Посад. Этот старинный город, бывшее село Вохна - центр художественной росписи тканей. В городе находится выставочный зал, где художники по тканям представляют свои работы. Также создан музей на платочной фабрике с образцами старинных и современных тканей. В Павловском Посаде есть детская художественная школа, в которой продолжают традиции ручной набойки павловского платка. 18.00 - размещение в гостинице Павловского Посада. Гостиница рассчитана на 50 номеров, есть тренажерный зал, крытый бассейн, конференц-зал, бар, ресторан.

В стоимость номера входит: • плата за проживание; •завтрак, обед, ужин; 20.00 - ужин; 20.00-22.00 - свободное время.

2 день 9.00 - завтрак в гостинице. 10.30 - пешеходная экскурсия в музей на платочной фабрике (2 часа) и в выставочный зал (1 час) с заходом на колокольню Дмитровского собора. 14.00 - обед в гостинице. 15.30 - переезд на автобусе в поселок

Ликино-Дулево (рядом с городом Орехово-Зуево), в котором находится завод, выпускающий фарфоровую посуду. 16.30 - приезд в поселок и экскурсия на завод (2 часа). В этом поселке находится небольшой гостиничный комплекс, рассчитанный на 30 человек. 18.30 - переезд на автобусе в Орехово-Зуево и размещение в гостинице, аналогичной Павловско-Посадской. Стоимость включает плату за проживание, ужин и завтрак. 19.00-ужин. 20.30-22.00 - свободное время.

3 день 10.00 - прощальный завтрак в гостинице. 11.30- экскурсия по городу (2 часа). 13.30 - выезд из Орехово-Зуево. 16.00 - приезд в Москву.

Задача студентов: составить договорной план фирмы по организации данного тура по следующей схеме и внести данные в таблице.

3. Произвести модификацию данного туристского продукта для иностранных туристов, сделав его продолжительностью 5 дней, определив места размещения в 2-х местных номерах гостиниц туристского класса; срок действия тура: май-сентябрь. Питание - полный пансион.

Тема 4. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия

1. Определите основные понятия: программа обслуживания, проектирование тура.

2. Изучите общие требования к туристской услуге и основные нормативные документы для составления программы тура и его проектирования: ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

3. Исследуйте и проанализируйте программу тура разработанного ООО «АлтайАктивТур»

4. Разработайте программу тура на примере туристских организаций Майминского района.

Тема 5. Технология предреализационных процессов в сфере туризма

1. Подготовьте ответы на контрольные вопросы: - назовите основные девять правил психологического подхода к ведению переговоров; - что представляет собой договор

туроператора с поставщиками услуг, как он оформляется и какие существуют необходимые приложения к договору.

2. «Возьмите» одного из поставщиков услуг (гостиницы, транспортного предприятия) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера.

3. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

4. Исследуйте основные этапы агентского договора (приложение 1), какие коррективы вам необходимо внести в его разделы?

5. Оформите договор туроператора с поставщиками услуг, подготовьте необходимые приложения.

I. Ответить на контрольные вопросы:

- назовите отличительные черты и основные принципы рекламы туризма; - что входит в нормативную основу рекламной деятельности;
- на основании каких критериев выбираются средства рекламы и рекламоносители.

II. Разработайте макет рекламного объявления для конкретного туристского продукта, учитывая следующие принципы:

1. На кого ориентирован туристский продукт?
2. Определите показатели качества туристского продукта.
3. Определите форму туристского продукта.
4. Какие рекламоносители вы будете использовать (СМИ, рекламные щиты, киоски, ТВ)?
5. Сроки выхода вашей рекламы.

III. Наглядно и красочно, посредством различных компьютерных программ, оформите рекламную туристскую продукцию.

IV. Защитите разработанные рекламные проекты туристского продукта.

Тема 6. Технология документационного обеспечения операторских услуг

1. Подготовьте ответы на контрольные вопросы: - назовите полный список технологических документов туристского маршрута; - назовите содержание туристской путевки, ее состав и каким документом она утверждена; - что такое технологическая карта тура, ее состав и каким документом она утверждена; - какая обязательная и дополнительная информация включается в информационный листок к туристской путевке.

2. Изучите основные туристские документы: гл. IV, ст. 9, третий абзац Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. и т.д. посредством основных компьютерных программ «Кодекс», «Консультант плюс».

3. На основе программы обслуживания, предложенной в практической работе № 6, подготовьте технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке. Заполните туристские документы.

Тема 7. Технология разработки и проектирования туристского продукта

1. Что такое проектирование тура?

2. Какими законодательными документами оно определяется?

3. Что такое вербальная модель тура, из чего она состоит?

4. Что содержит документация, детализирующая требования к процессу обслуживания туристов?

5. Назовите этапы проектирования услуги «туристское путешествие» согласно ГОСТ Р 50681-94.

6. Что должно быть включено в краткое описание услуги «туристское путешествие» и в проект программы обслуживания туристов?

7. Как проектируется тур и какими документами оформляется?

8. Каковы общие требования к туристской услуге согласно ГОСТ Р 50690-94?
9. Каковы рекомендуемые требования к туристской услуге согласно ГОСТ Р 50690-94? Охарактеризуйте их.
10. Назовите методы контроля качества обслуживания туристов.

Критерии оценки:

«отлично» практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Задачи для самостоятельного решения по изучаемым темам Тема 1. Организация деятельности туроператоров

Из текстов Федерального закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4 октября 1996 года № 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2012. № 47-ФЗ и Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ выписать основные понятия, касающиеся туроператорской деятельности. Ознакомиться с основными сведениями о туроператорах, содержащимися в едином федеральном реестре туроператоров. Изучить государственный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» и определить основные этапы разработки туристских продуктов. Выделить требования к проектированию туров. При определении перспектив развития внутреннего и въездного туризма в России обратиться к Постановлению Правительства РФ от 2 августа 2011 г. N 644 «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)». Выделить основные аспекты развития туризма в РФ, определить проблемы и пути их решения.

Тема 2. Взаимодействие с организациями - поставщиками услуг

1. Ваша туристская фирма разрабатывает новый хобби-тур «Русский фарфор» на 6 дн. Срок действия тура - круглый год. Ваша задача - составить договорный план фирмы по организации данного тура по следующей схеме:

2. Вам поручено разработать новый хобби-тур «Народные промыслы России» на следующий год для приема иностранных туристов. Маршрут тура: Москва - Ростов Великий на 6 дн.

Срок действия тура: май — октябрь. Питание - полный пансион в ресторане гостиницы, в 4-й, 5-й и 6-й день - питание в пути следования. Используя форму таблицы, данную в задании 1, составьте договорный план с поставщиками услуг этого тура.

3. Ваша туристская фирма, расположенная в Москве, имеет договор с инофирмой о приеме туристов на туре «Автобусом - по России» по маршруту: Санкт-Петербург - Новгород - Специально для библиотеки 1bitt.ru версия Word Тверь - Москва (12 дней).

Программа, согласованная с иностранным партнером, выглядит следующим образом.

1-й день: Прибытие группы в Санкт-Петербург. Размещение в гостинице Свободное время 2-й день: Обзорная экскурсия по Петербургу с посещением Исаакиевского собора. Экскурсия в Петропавловскую крепость.

3-й день: Загородная экскурсия в Петродворец. Посещение театра или концерта

классической музыки.

4- й день: Экскурсия в Эрмитаж. Свободное время.

5- й день: Дорога в Новгород. Обзорная экскурсия по Новгороду.

6- й день: Экскурсия по Новгородскому кремлю с посещением Грановитой палаты.

7- й день: Дорога в Тверь.

8- й день: Обзорная экскурсия по Твери. Экскурсия в Музей тверского быта.

9- й день: Дорога в Москву. Обзорная экскурсия по Москве.

10- й день: Экскурсия в Московский Кремль с посещением соборов. Теплоходная прогулка по Москве-реке.

11- й день: Экскурсия в Третьяковскую галерею. Экскурсия в Новодевичий монастырь.

12- й день: Посещение московского вернисажа. Отъезд туристов поздно вечером. Размещение: в 2-местных номерах гостиниц туристского класса.

Срок действия тура- май - сентябрь. Питание - полный пансион. Примечание: дубль-программа - маршрут: Москва - Тверь - Новгород - Петербург

Используя форму таблицы, данную в задании 1, составьте договорный план с поставщиками услуг этого тура.

Тема 3. Организация договорной деятельности с поставщиками транспортных услуг

1. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера, используя рекомендации, данные в этой главе.

2. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

3. Составьте проект договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов на туре «Автобусом по России».

4. Составьте проект договора с гостиницей в Москве, предоставляющей размещение туристов на туре «Русский фарфор».

5. Составьте проект договора с рестораном «Москва», обслуживающим ваших туристов питанием (основной пансион) на туре «Народные промыслы России», с указанием видов (заказное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и вариантов обслуживания.

6. Тур, составленный и подготовленный вами в предыдущих практических заданиях, действует круглый год и имеет циклический характер. День приезда новой группы и день отъезда предыдущей не совпадают, а следуют друг за другом. Вы работаете в турфирме С.-Петербурга и отправляете группы туристов на этот тур регулярно 2 раза в месяц. Составьте проект договора с Октябрьской железной дорогой на обеспечение туристов, путешествующих по этому маршруту, проездными железнодорожными билетами.

7. Ваша фирма организует тур «Народные промыслы России». Собственной экскурсионной службы не имеет и заказывает экскурсии в экскурсионном бюро. Составьте проект договора на данный тур (на год) с экскурсионным бюро на обслуживание экскурсиями циклично заезжающих групп туристов.

8. Подготовьте проект договора с музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.

9. Вы работаете в туристской фирме С.-Петербурга и ведете переговоры с московским туроператором о приеме ваших туристов в Москве на туре «Русский фарфор». Разработайте проект договора между вашими туроператорскими фирмами. Тема 4. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия

1. В чем заключаются возможные цели деятельности туристского предприятия?

2. Какие лица могут выступать субъектами хозяйствования?

3. В чем состоят правовые признаки юридического лица?

4. От каких факторов зависит выбор организационно-правовой формы туристского

предприятия?

5. Какие документы относят к учредительным? Дайте их развернутую характеристику.
6. Разработайте сравнительную таблицу всех возможных организационно-правовых форм предприятия. Выделите привлекательные и нежелательные для предпринимателя стороны каждой из этих форм. В чем сущность регистрации юридического лица?
7. Вы приняли решение зарегистрировать свое собственное туристское предприятие и планируете заниматься реализацией туров других туристских предприятий. Назовите наиболее приемлемые организационно-правовые формы для регистрации вашего предприятия. Ответ обоснуйте.
8. В чем состоит особенность образования туристского предприятия?
9. Каким должен быть офис туристского предприятия?
10. В чем особенность подбора и обучения персонала для работы на туристском предприятии?
11. При создании туристского предприятия вы остановились перед выбором сотрудников. Сотрудников с какими качествами вы хотели бы видеть на предприятии? Каким образом вы планируете осуществлять отбор персонала?
12. В чем сущность реорганизации юридического лица?
13. Что понимают под ликвидацией юридического лица?

Задание для самостоятельного выполнения «Разработка пакета документов по открытию туристской фирмы»

Тема 5. Технология предреализационных процессов в сфере туризма

1. Обсудите ситуацию.

Если продажи не растут (или падают), как понять в чем заключается проблема - в продавцах (плохая команда, не умеют работать, плохо мотивированы и т.д.) или в продукте (низкое соотношение цена/качество - никто не хочет покупать, даже если нанять в службу продаж самых гуру)?

2. Обсудите ситуацию. Планируя продажи нового для компании продукта, а также составляя бизнес-план, сложно спрогнозировать объемы продаж (например, на год) и соответственно штат компании (план подбора персонала). Нужно ли вообще это делать?

Тема 6. Технология документационного обеспечения операторских услуг. Даются маршрут, перечень услуг на туре «По Золотому кольцу России» и программа обслуживания: Маршрут: Москва дня) - Ростов Великий (1 день) - Ярославль (1 день) - Кострома (1 день) - Суздаль (2 дня) - Владимир (проездом) - Москва.

11 дней/10 ночей. Программа обслуживания:

- 1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве.
 - 2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею.
 - 3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение.
 - 4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг.
 - 5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю.
 - 6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия.
 - 7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалью с посещением монастырей и соборов.
 - 8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале.
 - 9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых. 10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро.
- Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание -полный пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня Срок действия тура - май - сентябрь. Число человек в группе — 30. Всего групп - 13 Всего человек по маршруту -

300.

Подготовьте технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке. Заполните эти документы.

7. Технология разработки и проектирования туристского продукта

1. Составьте проект программы обслуживания туристов на автобусном туре по маршруту Москва - Владимир - Суздаль.

2. Определите: маршрут путешествия; перечень туристских предприятий - исполнителей услуг; период предоставления услуг каждым таким предприятием; перечень экскурсий и достопримечательных объектов, туристских походов и прогулок; комплекс досуговых мероприятий; продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута; количество туристов, участвующих в путешествии; потребность в гидах, экскурсоводах; необходимое количество транспортных средств и вид транспорта для внутренних перевозок; формы и количество рекламных, информационных материалов, а также листков к туристским путевкам с описанием путешествия.

3. На основании проекта программы обслуживания, составленного при выполнении практического задания к предыдущей главе, соблюдая принципы оптимальности, рациональности и тематического соответствия, составьте:

а) предварительную программу обслуживания (набор услуг) для партнера, направляющего к вам туристов;

б) программу обслуживания туристов по дням, которая составляется непосредственно перед заездом;

в) разные по уровню (классу) обслуживания программы.

4. Составьте программу обслуживания туристов для любой турфирмы Москвы:

- Познавательный тур по Москве - 5 дней.

- Конгресс-тур по Москве - 5 дней (с дообеденными заседаниями)

- Спортивный тур по Москве - 5 дней.

Задание должно быть выполнено: а) по набору услуг; б) по дням обслуживания.

Критерии оценки:

Задания для самостоятельной работы выполнены в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. По результатам задания подготовлена презентация, иллюстрирующая основные моменты содержания задания. Студент выполнил задание самостоятельно - отлично.

Задания для самостоятельной работы выполнены в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. По результатам задания подготовлена презентация, иллюстрирующая основные моменты содержания задания. Студент выполнил задание самостоятельно - хорошо.

Задания для самостоятельной работы выполнены не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу. По результатам задания подготовлена презентация, иллюстрирующая не все моменты содержания задания. Студент выполнил задание самостоятельно - удовлетворительно. Задания для самостоятельной работы выполнены не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания - неудовлетворительно.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов по курсу:

1. Формирование сбытовой сети и подбор партнеров по сбыту в практике российских туроператоров.

2. Событийный туризм в практике турфирм Республики Алтай.

3. Лидеры выездного туризма Российской Федерации.

4. Туроператоры въездного и внутреннего туризма в России.
5. Самодеятельный туризм как альтернатива коммерциализации туризма.
6. Перспективы развития туроператорских фирм в Республике Алтай.
7. Применение современных разработок в области приключенческого и экзотического туризма Республики Алтай.
8. Анализ современного состояния туроператорской деятельности в Республике Алтай.
9. Анализ современных тенденций туристского рынка.
10. Разработка памятки туристу (на примере любого туристского направления).
11. Сравнительная характеристика договоров с туристом. Рекомендации по составлению договоров.
12. Работа с претензиями туристов.

Критерии оценки:

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы - отлично

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы - хорошо Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (доклада) или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод - удовлетворительно

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы - неудовлетворительно.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для зачета

- 1) Необходимость деятельности туроператора и его основная задача.
- 2) Этапы организации работы туроператора.
- 3) Классификация туроператоров по географии туроперейтинга.
- 4) Классификация аутгоинговых туроператоров в зависимости от активности сотрудничества с авиакомпаниями.
- 5) Функции туроператора.
- 6) Правила выбора партнёров - поставщиков услуг.
- 7) Договорные отношения с гостиницами.
- 8) Договорные отношения с предприятиями питания.
- 9) Договорные отношения с экскурсионными фирмами.
- 10) Технология организации переговоров с поставщиками услуг.
- 11) Договорная деятельность с поставщиками транспортных услуг: общая характеристика.
- 12) Договорная деятельность с авиакомпаниями: виды договоров, их особенности.
- 13) Договорная деятельность с паромствами: виды договоров, их особенности.
- 14) Особенности использования железнодорожного транспорта для путешествия организованных туристов.
- 15) Организация перевозок туристов в автобусах, предоставляемых по договорам.
- 16) Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах.
- 17) Организация услуг по предоставлению автомобилей в аренду («Rent-a-car») в России

и за рубежом.

- 18) Страхование гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- 19) Требования к содержанию договора ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- 20) Ведение реестра туроператоров, имеющих финансовое обеспечение.
- 21) Этапы предреализационных процессов в туризме.
- 22) Аспекты, учитываемые туроператором при подборе партнеров по сбыту.
- 23) Краткая характеристика предреализационных процессов в туризме.
- 24) Технология подтверждения заказанного турпакета.
- 25) Перечень разрешительных документов туристской организации и процедуры их оформления и получения.
- 26) Принципы выбора фирменного наименования туристской организации.
- 27) Документы, относящиеся к разработке и реализации туров.
- 28) Документы, выдаваемые туристам. Понятие туристского ваучера и его виды.
- 29) Понятие проекта и управления проектами в туризме.
- 30) Технологические этапы проектирования и разработки туристского продукта, их содержание.
- 31) Понятие вербальной модели туристской услуги. Факторы, влияющие на её создание.
- 32) Разработка программы обслуживания. Примеры составления программ обслуживания.
- 33) Содержание этапа планирования туров.
- 34) Договорной план тура, его содержание.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» выставляется студенту:

- полно раскрывшему содержание материала экзаменационного билета, проявившему всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала;
- проявившему умения свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, применять теоретические положения в новой ситуации;
- усвоившему основную и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой;
- проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. Выявлен повышенный уровень сформированности компетенций. При ответе допущены 1-2 неточности при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

Оценка «незачтено» выставляется студенту:

- продемонстрировавшему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала (незнание или непонимание большей или наиболее важной части материала);
- допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий;
- не знакомому с основной литературой, рекомендованной в программе.

В изложении ответа допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии по информационным системам и технологиям в финансах и кредитовании, не исправленные после нескольких наводящих вопросов. Студент затрудняется применить теоретические положения в новой ситуации. У студента