

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Организация турагенсткой деятельности рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>кафедра экономики, туризма и прикладной информатики</b>		
Учебный план	43.03.02_2023_833.plx 43.03.02 Туризм Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 5	
аудиторные занятия	28		
самостоятельная работа	34,4		
часов на контроль	8,85		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	16 3/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	12	12	12	12
Практические	16	16	16	16
Консультации (для студента)	0,6	0,6	0,6	0,6
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28,75	28,75	28,75	28,75
Сам. работа	34,4	34,4	34,4	34,4
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

Рабочая программа дисциплины

**Организация турагентской деятельности**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 26.12.2022 протокол № 12.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 09.03.2023 протокол № 8

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	<i>Цели:</i> Формирование у студентов систематизированных знаний и практических навыков в области предоставления турагентских услуг
1.2	<i>Задачи:</i> - изучение понятия, особенностей, правовых и экономических основ организации турагентской деятельности; - изучение форм и методов организации продаж в турагентстве; - изучение особенностей и методов взаимодействия туроператора и турагента.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.08
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Организация туристской деятельности
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Технологическая практика
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Организационно-управленческая практика
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ПК-7: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</b>	
<b>ИД-2.ПК-7: Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг</b>	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, особенности, правовые и экономические основы организации турагентской деятельности;</li> <li>- формы и методы организации продаж в турагентстве;</li> <li>- формы и методы продвижения турпродукта в турагентстве;</li> <li>- особенности и методы взаимодействия туроператора и турагента.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul> <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проведения в турагентстве мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul>	
<b>ИД-3.ПК-7: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</b>	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, особенности, правовые и экономические основы организации турагентской деятельности;</li> <li>- формы и методы организации продаж в турагентстве;</li> <li>- формы и методы продвижения турпродукта в турагентстве;</li> <li>- особенности и методы взаимодействия туроператора и турагента.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul> <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проведения в турагентстве мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul>	
<b>ПК-8: Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий</b>	

<b>ИД-1.ПК-8: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта</b>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, особенности, правовые и экономические основы организации турагентской деятельности;</li> <li>- формы и методы организации продаж в турагентстве;</li> <li>- формы и методы продвижения турпродукта в турагентстве;</li> <li>- особенности и методы взаимодействия туроператора и турагента.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul> <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проведения в турагентстве мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul>
<b>ИД-2.ПК-8: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний</b>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, особенности, правовые и экономические основы организации турагентской деятельности;</li> <li>- формы и методы организации продаж в турагентстве;</li> <li>- формы и методы продвижения турпродукта в турагентстве;</li> <li>- особенности и методы взаимодействия туроператора и турагента.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul> <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проведения в турагентстве мероприятий по продвижению туристского продукта.</li> </ul>

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пркт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Понятие, виды, формы и технологии организации турагентской деятельности</b>						
1.1	Понятие, виды, формы и технологии организации турагентской деятельности /Лек/	5	4	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	
1.2	Понятие, виды, формы и технологии организации турагентской деятельности /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Практическое задание, реферат, тест, вопросы для
1.3	Понятие, виды, формы и технологии организации турагентской деятельности /Ср/	5	6	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Практическое задание, реферат, тест, вопросы для
	<b>Раздел 2. Нормативно-правовые основы турагентской деятельности. Документооборот в туристическом агентстве</b>						
2.1	Нормативно-правовые основы турагентской деятельности. Документооборот в туристическом агентстве /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	
2.2	Нормативно-правовые основы турагентской деятельности. Документооборот в туристическом агентстве /Пр/	5	4	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Практическое задание, тренинг, реферат, тест,

2.3	Нормативно-правовые основы турагентской деятельности. Документооборот в туристическом агентстве /Ср/	5	6	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Практическое задание, тренинг, реферат, тест,
<b>Раздел 3. Организация продаж и продвижения туристского продукта и туристских услуг в турагентстве</b>							
3.1	Организация продаж и продвижения туристского продукта и туристских услуг в турагентстве /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	
3.2	Организация продаж и продвижения туристского продукта и туристских услуг в турагентстве /Пр/	5	4	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л2.2 Л1.1Л2.3	0	Практическое задание, деловая игра, реферат, тест,
3.3	Организация продаж и продвижения туристского продукта и туристских услуг в турагентстве /Ср/	5	6	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Практическое задание, деловая игра, реферат, тест,
<b>Раздел 4. Экономические основы организации турагентской деятельности</b>							
4.1	Экономические основы организации турагентской деятельности /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1Л1.2 Л2.2 Л2.3	0	
4.2	Экономические основы организации турагентской деятельности /Пр/	5	4	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Практическое задание, реферат, тест, вопросы для
4.3	Экономические основы организации турагентской деятельности /Ср/	5	8	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Практическое задание, реферат, тест, вопросы для
<b>Раздел 5. Организация взаимодействия турагентства с партнёрами по реализации турпродукта и отдельных туристских услуг</b>							
5.1	Организация взаимодействия турагентства с партнёрами по реализации турпродукта и отдельных туристских услуг /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	
5.2	Организация взаимодействия турагентства с партнёрами по реализации турпродукта и отдельных туристских услуг /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Тренинг, реферат, тест, вопросы для подготовки к
5.3	Организация взаимодействия турагентства с партнёрами по реализации турпродукта и отдельных туристских услуг /Ср/	5	8,4	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	Тренинг, реферат, тест, вопросы для подготовки к
<b>Раздел 6. Консультации</b>							
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	0,6	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	
<b>Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>							
7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	5	8,85	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	

7.2	Контактная работа /КСРАтт/	5	0,15	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3	0	
-----	----------------------------	---	------	--	-----------------------	---	--

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Организация турагентской деятельности».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестов, практических заданий, тем для рефератов и промежуточной аттестации в виде вопросов к зачету.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

1. Организации, которые реализуют туры от своего имени через партнеров либо непосредственно клиентам, относят к следующему виду туристской деятельности:  
Варианты ответов  
А) туроператорской;  
Б) турагентской.
2. Туристический ваучер – это  
Варианты ответов  
А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг  
Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой  
В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии  
Г) документ, на основании которого выдается виза.
3. Туристская путевка – это  
Варианты ответов  
А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания  
Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой  
В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг  
Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
4. Агентский договор – это  
Варианты ответов  
А) документ, предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя  
Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой  
В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг  
Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
5. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»:  
Варианты ответов  
А) транспорт;  
Б) размещение и питание;  
В) туристский центр;  
Г) страховой полис
6. Турагентская деятельность представляет собой  
Варианты ответов  
А) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем  
Б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем  
В) деятельность по формированию и продвижению туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

7. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

- А) из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;
- Б) из Конституции РФ, федеральных законов и подзаконных актов, определяющих развитие туристской деятельности и связанного с ним сервиса в РФ;
- В) из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;
- Г) из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам туризма;
- Д) из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах туристской деятельности в стране и за рубежом;
- Е) из двухсторонних межгосударственных договоров о культурном и туристском обмене и оказании взаимной юридической помощи в сфере туризма и гостеприимства.

8. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:

- А) туристской деятельностью;
- Б) путешествием;
- В) паломничеством;
- Г) туризмом;
- Д) отпуском;
- Е) отдыхом.

9. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов – переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, называются:

- А) туристским сервисом;
- Б) сферой обслуживания;
- В) социально – культурным комплексом;
- Г) туристским продуктом;
- Е) туром

10. Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки, называется:

- А) путешественником;
- Б) пилигримом;
- В) экскурсантом;
- Г) туристом;
- Д) иностранцем;
- Е) апатридом.

Примерные тесты для текущего контроля:

Выберите правильный ответ:

1. Конклюдентное декларирование – это

- А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- В) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ
- Г) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

2. Выберите правильный ответ: договор о реализации турпродукта – это

- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.

3. Выберите правильный ответ: туристический ваучер – это

- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) документ, на основании которого выдается виза.

4. Выберите правильный ответ: страховой полис – это
- А) номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой
  - Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
  - В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
  - Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
5. Выберите правильный ответ: памятка туристу – это
- А) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
  - Б) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.
  - В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
  - Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
6. В приведенном списке европейских государств, подчеркните 5 первых государств в 1985 году, подписавших Шенгенское соглашение: Греция, Бельгия, Испания, Германия, Португалия, Финляндия, Нидерланды, Люксембург, Италия, Франция, Швеция, Ирландия. 12. Верно ли утверждение, что индивидуальная виза оформляется на туристскую группу в целом:
- А) верно
  - Б) не верно
7. Верно ли утверждение, что турфирма обязана проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов.
- А) верно
  - Б) не верно
8. Выезд за пределы Российской Федерации возможен по одному из четырех видов паспортов. Дополните список.
- А) общегражданский заграничный паспорт
  - Б) дипломатический паспорт
  - В)
  - Г)
9. Вставьте пропущенные слова: при выезде ребенка за границу без родителей необходимо их ....., заверенное у .....
10. Информационный листок – это...
- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
  - Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
  - В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
  - Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.
11. Выберите правильный ответ: трансфер - это
- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
  - Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
  - В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.
  - Г) документ для выезда из России и возвращения назад на судне
12. Выберите правильный ответ: приглашение – это
- А) документ, на основании которого выдается виза
  - Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
  - В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
  - Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
13. Выберите правильный ответ: чартер – это
- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
  - Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
  - В) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
  - Г) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами.
14. Выберите правильный ответ: туристская путевка – это
- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и

въезде в страну постоянного проживания

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

15. Выберите правильный ответ: агентский договор – это

А) документ, предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

16. Выберите правильный ответ: акцепт заявки – это

А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

В) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

17. Выберите правильный ответ: сертификат о вакцинации – это

А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

Б) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний

В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.

Г) документ для выезда из России и возвращения назад на судне

18. Выберите правильный ответ: компенсационное страхование – это

А) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами

Б) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс

В) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов

Г) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ

19. Выберите правильный ответ: сервисное обслуживание страховых компаний – это

А) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами

Б) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.

В) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

Г) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс

20. Выберите из списка товары, которые можно ввозить и вывозить без уплаты таможенных пошлин и налогов:

А) видеокамеры

Б) драгоценные металлы

В) телевизоры

Критерии оценки:

«отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов

«хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов

«удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов

«неудовлетворительно» (0 – 15 балла), уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

Практические задания

Практическое задание 1. (2 балла) Проведите сравнительный анализ деятельности нескольких турагентств в Республике Алтай на основе 7-8 критериев. Результаты анализа представьте в виде презентации.

Практическое задание 2. (2 балла) Используя Таблицу 2 - Требования к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, которая представлена в ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования», оцените соответствие офиса требованиям стандарта, конкретного турагентства, расположенного в г. Горно-Алтайске.

Практическое задание 3. (2 балла) Турист, приехав из поездки, пожаловался на то, что в рекламных буклетах, которые ему показывали в офисе, инфраструктура отеля (бассейн, детская площадка, летнее кафе) выглядели по другому (бассейн, детская площадка были большими, летнее кафе более вместительным, на детской площадке оказалось мало игровых объектов).

Турист считает, что если бы он заранее знал, что эти объекты не соответствуют рекламе, то выбрал бы другую гостиницу. Кто прав в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ с точки зрения ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств.

Общие требования.

Практическое задание 4 (1 балла). Разработайте схему «Информационные потоки и документооборот между менеджером

турагентства и туристом, между турагентством и туроператором».

Практическое задание 5. (2 балла). Составить план продажи (вопросы для проведения переговоров) конкретной туристической услуги.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100% от уровня баллов за практическое задание), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за практическое задание), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Деловая игра

Деловая игра «Продажа турпродукта»

Цель:

- систематизировать знания по предмету;
- обучение коллективной мыслительной и практической работе, формирование умений и навыков социального взаимодействия и общения, навыков индивидуального и совместного принятия решений;
- отработка индивидуальных приемов продаж турпродукта различным группам клиентов

Оснащение: для проведения занятия необходимо организовать пространство по примеру турагентства.

Практический результат:

- отработка индивидуальных приемов продаж турпродукта различным группам клиентов;
- отработка навыков оформления туристской документации.

Условие игры: студенты разбиваются на группы по четыре человека, представляющие менеджеров турфирмы, клиентов и экспертов. Задание по оформлению турфирмы, характеристики клиентов студенты получают заранее.

Оборудование: психогеометрические характеристики фигур; комплект документов: турпутевка, ваучер, страховой полис, договор реализации турпродукта; оценочные листы; карандаши и бумага.

Контроль игры: группа экспертов контролирует ход игры и оценивает практическую полезность и правильность использованных технологий и принятых участниками решений. Оценки осуществляются по критериям, согласованным перед игрой с преподавателем и участниками.

Ход игры:

Организационный момент. Объявление темы занятия, задач, правил проведения деловой игры.

Задание 1. Ситуация. (Домашнее задание)

Ваше турагентство новое. Вы организовали его в городе, где уже функционирует множество крупных и мелких турагентств. Презентуйте свою фирму клиентам: название; слоган, фирменный стиль, специализация агентства, скидки, направления работы, дополнительные услуги, спецпредложения, ценовая политика.

Задание 2. Технология работы с клиентом.

Цель: овладеть алгоритмами продаж турпродукта клиентам.

Продемонстрируйте технику работы с клиентом, презентацию тура.

Группа №1. Продажа турпродукта клиентам – семейной паре с детьми.

Группа № 2. Продажа турпродукта клиентам – двум студентам.

Группа № 3. Продажа турпродукта клиентам – пенсионерам

Группа № 4. Продажа турпродукта клиентам – служащим

Группа №6. Ведение переговоров с клиентом по телефону.

Задание 3. Оформление комплекта документов туриста.

Цель: закрепить навыки оформления документации.

Заполнить документы: турпутевку, договор, страховой полис, ваучер.

:

**Критерии оценки:**

За участие в деловой игре студентам начисляются баллы в соответствии с критериями

1. Теоретический уровень знаний, необходимых для выполнения практических заданий - 4
  2. Качество, содержательность, проработанность выполнения практических заданий - 6
  3. Аргументация выдвигаемых идей при выполнении практических заданий -3,5
  4. Умение слушать оппонентов и вести дискуссию -2
  5. Подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.), использование дополнительных источников - 3
  6. Способность отстаивать собственную точку зрения при обосновании результатов выполнения практических заданий - 4
  7. Качество ответов на вопросы - 2
  9. Умение работать в команде - 2
  10. Степень участия в общей дискуссии - 1,5
- Итоговая сумма баллов: - 28

Результат определяется как сумма всех составляющих. Максимальная оценка 28 баллов. Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок:

22-28 б - Отлично

16-21 б - Хорошо

10-15 б - Удовлетворительно

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

#### Темы рефератов

1. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом.
2. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе.
3. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы.
4. Разработка программы продвижения турпродукта туроператора.
5. Разработка макета рекламного обращения.
6. Разработка плана участия туроператора в международной туристской выставке.
7. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт.
8. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма).
9. Разработка рекламно-информационного материала турагентства.
10. Разработка памятки туристу (на примере любого российского направления).
11. Разработка памятки туристу (на примере любого вида туризма).
12. Разработка памятки туристу «Туристские формальности» (на примере любого туристского направления).
13. Создание имиджа турагентства.
14. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность.
15. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.
16. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.
17. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.
18. Организация продажи турпродукта в турагентстве.
19. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.
20. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
21. Работа с претензиями туристов.
22. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).
23. Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любое туристское направление).
24. Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любой вид туризма).

#### Критерий оценки:

##### Требования к написанию реферата

1. Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.
2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.
3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

«отлично» (6 балла), повышенный уровень

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 объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» (4 балла), пороговый уровень

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.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### 5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие и особенности организации турагентской деятельности
2. Виды турагентской деятельности
3. Организационно-правовые формы турагентств
4. Формы и технологии организации турагентской деятельности
5. Нормативно-правовые основы турагентской деятельности
6. Стандартизация и сертификация турагентской деятельности
7. Работа с организацией туристских формальностей в турагентской деятельности
8. Виды документов и организация документооборота в туристическом агентстве
9. Туристский ваучер и памятка туристу. Договор с клиентом и лист бронирования
10. Организация продаж туристского продукта и туристских услуг в турагентстве
11. Организация продвижения туристского продукта и туристских услуг в турагентстве
12. Основные формы продажи турпродукта: формальная сеть, собственные бюро продаж, контрагентская сеть.
13. Каналы продвижения турпродукта. Розничные агентства и оптовые туристские фирмы.
14. Традиционные и нетрадиционные фирмы продаж турпродукта.
15. Подбор партнеров по сбыту
16. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур) при продаже туров
17. Взаимодействие с клиентом после завершения путешествия
18. Порядок предоставления информации о маршруте.
19. Инструктаж клиентов, необходимый объем информации об условиях размещения, уровне комфорта, о трансфере и условиях питания, экскурсий, дополнительных услугах.
20. Экономические основы организации турагентской деятельности

Критерии оценки:

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Мальгина М.В.	Технология организации турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие	Омск: Издательский центр КАН, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/95633.html">http://www.iprbookshop.ru/95633.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Сухов Р.И.	Организация туристской деятельности: учебник	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78686.html">http://www.iprbookshop.ru/78686.html</a>
Л2.2	Исмаев Д.К.	Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса): учебное пособие	Москва: Книгодел; МАТГ, 2005	<a href="http://www.iprbookshop.ru/3772.html">http://www.iprbookshop.ru/3772.html</a>
Л2.3	Веселова Н.Ю.	Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/102275.html">https://www.iprbookshop.ru/102275.html</a>

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	КонсультантПлюс
6.3.2.4	Гарант

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	дискуссия	
	деловая игра	
	реферат	

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента  
Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению

организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к зачету предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических работ (практических (аналитических) заданий, ситуационных задач).

Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифровой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.