

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Дата подписания: 19.04.2025 20:16:05

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

**УТВЕРЖДАЮ**

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«20» мая 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Технологии и организация турагентской деятельности**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2025 года

Квалификация

Бакалавр

**КАФЕДРА            Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Курс Вид занятий	4		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	100	100	100	100
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.02.2025 г. протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доц., Воловик М.Е.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование соответствующих компетенций в сфере турагентской деятельности, организации обслуживания туристов, методах анализа туристского рынка, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя
-----	---

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-2. Способен разрабатывать туристические и экскурсионные продукты, проводить экскурсии**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий; основы туристской индустрии; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); методику разработки и проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий; основы разработки (формирования) туристского продукта, основы экскурсионного дела; особенности разработки технологической документации для туристского продукта (услуги); законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; (соотнесено с индикатором ПК-2.1)

**Уметь:**

- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, разработать проект экскурсионной услуги, обеспечив его технологическую и техническую документацию, составлять программы экскурсионного обслуживания, проводить экскурсии в больших и малых группах; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий или туристического продукта (соотнесено с индикатором ПК-2.2)

**Владеть:**

- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; навыками формирования программ экскурсионного обслуживания; навыками формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) (соотнесено с индикатором ПК-2.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Раздел 1. Основы турагентской деятельности

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема 1.1 Нормативно-правовое регулирование турагентской деятельности. Порядок формирования туристского агентства	Самостоятельная работа	4	9	ПК-2
1.2	Тема 1.2 Договорные отношения между туроператором и турагентом. Схемы взаимодействия туроператора с турагентами	Самостоятельная работа	4	9	ПК-2
1.3	Тема 1.3. Основные функции и структура организации туристических агентств.	Самостоятельная работа	4	9	ПК-2
1.4	Тема 1.4. Функции турагентств. Классификация турагентств.	Самостоятельная работа	4	9	ПК-2

#### Раздел 2. Раздел 2. Организация турагентской деятельности и обслуживание туристов

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Тема 2.1 Понятие и роль информационных технологий в турагентской деятельности. Программы по бронированию туристских услуг. Особенности работы с сайтами туроператоров.	Лекционные занятия	4	2	ПК-2
2.2	Тема 2.1 Понятие и роль информационных технологий в турагентской деятельности. Программы по бронированию туристских услуг. Особенности работы с сайтами туроператоров.	Практические занятия	4	2	ПК-2
2.3	Тема 2.1 Понятие и роль информационных технологий в турагентской деятельности. Программы по бронированию туристских услуг. Особенности работы с сайтами туроператоров.	Самостоятельная работа	4	16	ПК-2
2.4	Тема 2.2 Правила оформления туристской документации и её предоставления туристу.	Самостоятельная работа	4	16	ПК-2
2.5	Тема 2.3. Туристские формальности и необходимость полного информационного обеспечения туриста в дестинации.	Самостоятельная работа	4	16	ПК-2
2.6	Тема 2.4. Турагентская реклама и нерекламные методы. Продвижение туристского продукта. Постпродажное обслуживание, как элемент	Самостоятельная работа	4	16	ПК-2

	маркетинговой стратегии				
2.7	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	4	4	ПК-2

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Дурович А. П.	Маркетинг в туризме: учеб. пособие	Минск: Новое знание, 2007	Библиотека РГЭУ (РИНХ) / 30 экз.
2		Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Батракова, Е. В.	Маркетинговые технологии в туризме: учебно-методическое пособие для выполнения самостоятельной работы для студентов 4 курса обучающихся по специальности 100401 туризм	Черкесск: Северо-Кавказская государственная гуманитарно-технологическая академия, 2014	ЭБС «IPR SMART»
4	Захарова, Н. А.	Туристские формальности: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	ЭБС «IPR SMART»
5	Новолодская Г. И., Тушемилова Н. Н.	Туроператорская и турагентская деятельность: практическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

##### 5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС Консультант Плюс

ИСС Гарант

Ассоциация туроператоров России <https://www.atorus.ru>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

##### 5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

Libre Office

##### 5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

#### 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

#### 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

## 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-2: Способен разрабатывать туристические и экскурсионные продукты, проводить экскурсии			
Знать локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий; основы туристской индустрии; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); методику разработки и проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий; основы разработки (формирования) туристского продукта, основы экскурсионного дела; особенности разработки технологической документации для туристского продукта (услуги); законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	Вопросы к зачету (1-40), тест (1-14), комплект практических заданий (1-3), кейс-задание, презентация (1-20)
Уметь проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, разработать проект экскурсионной услуги, обеспечив его технологическую и техническую документацию, составлять программы экскурсионного обслуживания, проводить экскурсии в больших и малых группах; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий или туристического продукта	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	Вопросы к зачету (1-40), тест (1-14), комплект практических заданий (1-3), кейс-задание, презентация (1-20)
Владеть навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; навыками формирования программ экскурсионного обслуживания; навыками формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение	Вопросы к зачету (1-40), тест (1-14), комплект практических заданий (1-3), кейс-

	информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	задание, презентация (1-20)
--	--	---	-----------------------------

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале

50-100 баллов (зачтено)

0-49 баллов (не зачтено)

## **2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы к зачёту**

1. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Функции и виды работ туристского агентства.
3. Классификация туристских агентств по различным признакам.
4. Технологии взаимоотношений турагента с туроператором.
5. Агентское соглашение.
6. Выбор турагентом туроператора
7. Порядок образования туристской фирмы.
8. Структура туристского продукта.
9. Туристский пакет.
10. Туристские услуги.
11. Оптимальная программа обслуживания в туризме.
12. Программный туризм.
13. Классы обслуживания в туризме.
14. Мотивы туристов при выборе путешествия.
15. Пэкидж-туры (инклюзив-туры).
16. Индивидуальные туры.
17. Особенности программ туров в различных видах туризма (культурно-познавательном, курортно-оздоровительном, деловом).
18. Особенности личной продажи туристского продукта
19. Особенности продажи по телефону
20. Особенности работы с клиентами разных психологических типов
21. Квалификационные требования к персоналу турагентства
22. Урегулирование конфликтных ситуаций при реализации турпродукта
23. Обеспечение туриста информацией о турпродукте.
24. Информация о потребительских свойствах турпродукта.
25. Информационный листок.
26. Памятка туристу.
27. Паспортные формальности.
28. Визовые формальности.
29. Особенности оформления Шенгенской визы.
30. Таможенные формальности.
31. Санитарно-эпидемиологические формальности
32. Медико-санитарные формальности.
33. Пакет документов, выдаваемых туристу при покупке тура.
34. Договор о реализации туристского продукта.
35. Туристский ваучер. Страховой сертификат.
36. Организация расчетов с потребителем
37. Использование информационных ресурсов Интернета в работе турагента

38. Туристские северы и порталы
39. Системы бронирования и резервирования в туризме
40. Использование электронных туристских каталогов

**Критерии оценивания:**

- 50-100 баллов (зачтено) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике
- 0-49 баллов (не зачтено) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

**Тесты**

*Выберите один или несколько ответов:*

1. Укажите стран-лидеров по приему российских туристов с учетом статистических показателей за 2019 год
  - а. Турция, Абхазия, Финляндия, Казахстан, Китай
  - б. Турция, Египет, Греция, Испания, Таиланд
  - в. Турция, Греция, Таиланд, Вьетнам, Кипр
2. Неизменными составляющими тура являются:
  - а. размещение
  - б. экскурсии
  - в. питание
  - г. транспортное обслуживание
3. Туристской деятельностью является:
  - а. деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения
  - б. деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
  - в. туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий
4. Самодеятельный туризм – это путешествия:
  - а. организованные по экстремальным маршрутам
  - б. субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды
  - в. самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения
5. Розничная реализация туристского продукта осуществляется:
  - а. по договору о туристском обслуживании
  - б. по договору комиссии
  - в. по договору-поручению
6. Внутренний туризм – это путешествия:
  - а. граждан России по странам СНГ
  - б. иностранных граждан по России
  - в. российских граждан по России
7. В понятие «турист» входят индивидуумы:

- а. Посетители, которые осуществляют по меньшей мере одну ночевку в средстве размещения в стране
- б. Проживающие в приграничных зонах в стране и работающие в соседней стране
- в. Выбирающие страну в качестве места постоянного проживания
- г. Приезжающие в страну с или без контракта, на работу и имеющие
8. Какие из нижеперечисленных пунктов относятся к существенным условиям договора о реализации туристского продукта:
- а. общая цена туристского продукта
- б. сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, для реализации турпродукта
- в. сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора
- г. условия изменения и расторжения договора
- д. полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора
- е. права, обязанности и ответственность сторон
- д. сведения о предыдущих поездках туриста по аналогичному маршруту
9. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание:  
Выберите один ответ:
- а. в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ»
- б. в Гражданском кодексе РФ
- в. в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
10. Что относится к турагентской деятельности согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ"?
- а. деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от оператора
- б. разработка нового турпродукта
- в. деятельность по организации экскурсий
11. Какие страны входили в тройку лидеров по международным туристским прибытиям в Россию в 2019 году
- а. Украина, Казахстан, Китай
- б. Абхазия, Азербайджан, Латвия
- в. Армения, Германия, Финляндия
- г. США, Молдова, Республика Южная Корея
12. Социальный туризм – это путешествия:
- а. членов многодетных семей и инвалидов
- б. лиц третьего возраста (пенсионеров)
- в. субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды
13. К существенным изменениям обстоятельств, прописанных в договоре о туристском обслуживании, относятся (выберите правильные ответы):
- а. изменение сроков совершения путешествия
- б. непредвиденный рост транспортных тарифов
- в. изменение политической ситуации в стране пребывания
- г. ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке
- д. невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)
14. Основные отличия туриста от экскурсанта:
- а. в длительности путешествия
- б. в организации посещения другой местности
- в. в целях путешествия

**Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 20 баллов.

- 15-20 баллов - выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 100-85% заданий теста
- 8-14 баллов - выставляется обучающемуся, если он ответил на 84-69% заданий теста;
- 5-7 баллов - выставляется обучающемуся, если он ответил на 68-50% заданий теста
- 0-4 баллов- выставляется обучающемуся, если он ответил менее чем на 50% теста.

**Комплект практических заданий****Практическое задание № 1**

**Цель:** Составить памятку туристу по определенному направлению. Приобрести умения предоставлять потребителю полную и достоверную информацию о туристском продукте

По выбранному направлению составить памятку туристу. Памятка должна содержать информацию о:

1. Правилах въезда в страну (место) временного пребывания;
2. Условиях пребывания;
3. Таможенных правилах;
4. Обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории и культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
5. Состоянии окружающей природной среды;
6. Факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий
7. Часовом поясе и климатических условиях на маршруте
8. Опасностях, с которыми туристы могут встретиться во время путешествия
9. Правилах личной безопасности
10. Особенности путешествия (условия оплаты покупок в магазинах, особенности национальной кухни, система международных звонков, медицинское обслуживание)
11. Курсе валют и порядке их обмена;
12. Представительства консульств и посольств страны выезда;
13. Правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки

**Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 20 баллов.

- 15-20 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и логически выстроен, при ответе выявлено наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме изученной темы, даны подробные ответы на вопросы;
- 10-14 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и последовательно изложен, при ответе выявлено наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме изученной темы, даны ответы на вопросы
- 5-9 баллов - выставляется, если материал изложен, верно, но недостаточно полно, имеются недостатки в логике и последовательности изложения, даны ответы не на все вопросы;
- 0-4 баллов - выставляется членам группы если материал не раскрывает тему, при ответе выявлено непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность при ответах на вопросы.

**Практическое задание № 2**

**Цель:** приобрести навыки по подбору туров в зависимости от предпочтений потребителя. Способствовать формированию навыков подбора оптимального туристского продукта, оформления и расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Задание №1. Подобрать туры по запросам:

1.1 В настоящее время наблюдается смена туристских предпочтений, все популярнее становятся активные виды туристской деятельности. С каждым годом растет популярность горнолыжных туров, как в международном, так и во внутреннем туризме.

Подобрать для семьи (2 взрослых и 1 ребенок (4 года)) из города Барнаула в середине января горнолыжный тур в Австрии. Вылет из Новосибирска, 8 дней/7 ночей. Отель 4\*. Бюджет 180-210 тысяч рублей.

1.2 Здравствуйте! Меня зовут Игорь я из Барнаула. Мы с парнями (всего нас 5 человек, включая меня) хотим в марте покататься на лыжах. Поехать можем максимум на 4 дня. 11 марта, утром, нам уже нужно быть в Барнауле. Бюджет 45 тысяч рублей. Что можете предложить?

1.3 Здравствуйте! Меня зовут Елена я из Барнаула. Мы с мужем хотим поехать куда-нибудь за границу летом, но не понимаем какие направления будут открыты. Нам в целом не принципиально куда, лишь бы пляж и всё включено, ну, вы понимаете. Отпуск у нас в августе, с 1 по 20 число. Заранее скажу, ниже 4\* звезд не предлагайте даже! Можем позволить себе путёвку за 150 000 рублей.

1.4 Здравствуйте! Меня зовут Сергей я из Бийска. Мы с моей невестой планируем медовый месяц на июль. Подскажите что-нибудь. Бюджет у нас 200 000 рублей. Можно и в России.

1.5 Здравствуйте! Меня зовут Нурбек я из Кош-Агача. Хочу в Польшу! На недельку. Не знаю, когда лучше, весной или летом, посоветуйте вы. Смогу в любой момент. Бюджет у меня 200 000 рублей.

Задание №2. Для каждого запроса:

2.1. В соответствии с заданными критериями определите действующего туроператора, формирующего данное направление;

2.2. Оформите коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (ответ на запрос туриста по электронной почте)

2.3. Рассчитайте прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора (комиссия туроператора 10%).

### Практическое задание № 3

Цель: приобрести навыки по заполнению документов, выдаваемых туристу при покупке тура, в том числе документов строй отчетности

Заполните документы, выдаваемые туристу при покупке туристского пакета:

1. Договор о реализации туристского продукта;
2. Заявку на бронирование;
3. Ваучер на размещение;
4. Страховой сертификат;
5. Памятку туристу.

Для выполнения задания используйте результаты поиска тура из Практического задания № 2. Персональные данные туристов:

Тур №1:

**Заказчик:** Дементьева Алина (Alina Dementyeva) Викторовна, проживающая в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туристки 08.10.1996 г., номер загранпаспорта 62 № 0723476, российский паспорт 01 09 378147.

**Туристы:** Дементьев Андрей (Andrey Dementyev) Иванович, проживающий в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туриста 05.07.1993 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.

Дементьева Оксана (Oksana Dementyeva) Андреевна, проживающая в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туристки 10.07.2017 г., номер загранпаспорта 91 № 0723476, российский паспорт 01 17 586262.

<p>Тур №2:</p> <p><b>Заказчик:</b> Шлыкoв Игорь (Igor Shlykov) Петрович, проживающий в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туриста 06.12.1990 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.</p> <p><b>Туристы:</b> Никеев Степан (Stepan Nikeev) Семёнович, проживающий в г. Барнауле на ул. Путиловская58/22. Дата рождения туриста 01.10.1992 г., номер загранпаспорта 32 № 0673872, российский паспорт 0108 699482.</p> <p>Краснов Андрей (Andrey Krasnov) Степанович, проживающий в г. Барнауле на ул. Пушкина22/91. Дата рождения туриста 02.05.1992 г., номер загранпаспорта 30 № 0592523, российский паспорт 0108 709452.</p> <p>Сухов Павел (Pavel Sukhov) Николаевич, проживающий в г. Барнауле на ул. Советской132/54. Дата рождения туриста 08.05.1992 г., номер загранпаспорта 39 № 1825642, российский паспорт 0108 777368.</p> <p>Акерман Артём (Artem Akerman)Максимович, проживающий в г. Барнауле на ул. Юрина252/38. Дата рождения туриста 15.09.1995 г., номер загранпаспорта 65 № 0895641, российский паспорт 0111 446188.</p>
<p>Тур №3:</p> <p><b>Заказчик:</b> Белова Елена (Elena Belova) Сергеевна, проживающая в г. Барнауле на ул. Путиловская58/22. Дата рождения туриста 01.10.1992 г., номер загранпаспорта 32 № 0673872, российский паспорт 0108 699482.</p> <p><b>Турист:</b> Белов Пётр (Petr Belov) Васильевич, проживающий в г. Барнауле на ул. Путиловская58/22. Дата рождения туриста 21.07.1990 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.</p>
<p>Тур №4:</p> <p><b>Заказчик:</b> Сапунов Сергей (Sergey Sapunov) Николаевич, проживающий в г. Бийск ул. Ленина 36/35. Дата рождения туриста 05.07.1993 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.</p> <p><b>Турист:</b> Сапунова Ольга (Olga Sapunova) Николаевна, проживающая в г. Бийск ул. Ленина 36/35. Дата рождения туристки 08.10.1996 г., номер загранпаспорта 62 № 0723476, российский паспорт 01 09 378147.</p>
<p>Тур №5:</p> <p><b>Заказчик:</b> Берекпаев Нурбек (Nurbek Verekraev) Абишулы, проживающий в селе Кош-Агач, на ул. Пушкина 48. Дата рождения туриста 02.05.1990 г., номер загранпаспорта 30 № 0592523, российский паспорт 0108 709452.</p>

#### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 20 баллов. Каждое практическое задание оценивается в 10 баллов

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

#### **Кейс-задание**

Цель: Приобрести навыки взаимодействия с потребителями в конфликтной ситуации с соблюдением делового этикета.

Задание №1. Объединитесь в группы по два человека. Ознакомьтесь с предлагаемыми конфликтными ситуациями и поделите между собой роли недовольного клиента и менеджера турагентства так, чтобы каждый из вас побывал на обоих местах. Цель клиента – получить желаемый результат/компенсацию/возврат средств и т.п.

Цель менеджера – уладить конфликт с наименьшими имидживыми и финансовыми потерями. Обратите внимание на то, что целью менеджера не является доказать собственную правоту.

Задание №2. Решите конфликтную ситуацию:

1. Офис турагентства посетил/а клиент/ка, который, как заметил менеджер (21 год), был настроен явно несерьёзно. Во время консультационной работы клиент (на вид 45 лет) часто сбивался, высказывал путанные желания, из-за чего, менеджеру постоянно приходилось искать информацию по новым вводным. Клиент, в свою очередь, видя растерянность и нежелание менеджера работать с ним, стал злиться и в какой-то момент объявил менеджеру следующее: «Позовите мне другого специалиста! Вы, кажется, то ли глупый, то ли ленивый. Я вообще ничего не понимаю, за пол часа я так и не понял, чего хочу и куда мне лететь отдыхать». В офисе в данный момент нет свободного менеджера, все работают с клиентами, которые могут услышать начинающийся конфликт. Что делать? Пол клиента и менеджера соответствует полу студентов, выполняющих данное задание.

2. Офис турагентства посетил/а клиент/ка (на вид 35 лет) с двумя детьми. Девочка 3 лет, будучи уже способной ходить, сразу же принялась бегать по офису, издавая нелепые звуки, а мальчик примерно 5 месяцев от роду стал кричать во время консультационной работы с родителем. Менеджер (21 год) пытался взглядом и напряжённой мимикой показать родителю что детей следует унять, но он не заметил. Клиент, по всем признакам, уже привык к тому, что его дети ведут себя безобразно и ничего с этим не делает и даже не замечает. Другие клиенты и менеджеры в офисе начинают испытывать дискомфорт из-за этого. В офисе нет детской комнаты, но есть стол с картой-раскраской и карандашами. Также, на стенах висят телевизоры, подключенные к интернету. Что делать? Пол клиента и менеджера соответствует полу студентов, выполняющих данное задание.

3. Ваш клиент (68 лет) – очень опытный турист, который любит сэкономить. Он уже много раз покупал туры в вашем турагентстве и каждый раз пытался выбить скидку, что часто ему удавалось. Обычно он был вежлив, но в этот раз, видимо окрылённый прошлыми успехами, он ведёт себя довольно нагло, и аргументируя то почему ему должны сделать скидку, говорит следующее: «Я старый человек, уже сколько лет к вам хожу и всегда всё нормально было, а вы мне перечите в этот раз! Не стыдно вам? Я вам говорю: у ваших соседей [имеет в виду конкурентов] цена на такой же тур на 7 000 дешевле! Вы понимаете, что для пенсионера 7 000 это лекарства на месяц? Вы почему так поступаете со старым человеком?». Клиент постоянный. На вас уже смотрит начальник. Что делать? Вам 21 год. Пол клиента и менеджера соответствует полу студентов, выполняющих данное задание.

4. Клиент, полетевший в Турцию, крайне возмущён тем, что ему пришлось оплатить транспортный сбор. Об этом сборе было написано в памятке, а также менеджер сообщил клиенту об этой туристской формальности. Но клиент отпирается, говорит, что не знал и не был предупреждён. Требуется вернуть уплаченный им транспортный сбор, а иначе: «Я везде напишу, как работают в вашей конторе». Что делать?

5. Постоянный ВИП-клиент (мужчина 45 лет), который каждый год покупает индивидуальные оверпрайс туры именно у вас, в сильном алкогольном опьянении звонит вам в 2 часа ночи в Whatsapp и требует, чтобы вы сейчас же организовали ему обратный перелёт из ОАЭ (Дубай) в Россию (Новосибирск), т.к. его ждёт жена. За обратный перелёт он платить не хочет т.к. он и так заплатил 450 000 рублей, а пробыл в туре всего 3 дня из 8. Ваши действия?

6. Постоянная ВИП-клиентка турагентства, которая каждый год покупает самые дорогие индивидуальные шоп-туры в Испанию именно у вас, звонит вам в 2 часа ночи в Whatsapp и в слезах требует, чтобы вы переселили её в другой такой же (городской 5\*, А1) отель, т.к. в том отеле в котором проживает она сейчас случилось что-то, о чём она не хочет говорить. Она требует переселения в ближайшие сутки, доплачивать не желает, т.к. она и так уже заплатила 400 000 (за

двоих) рублей за тур 7 ночей. В тур она полетела с лучшей подругой, которую вы тоже знаете и контакты которой у вас есть. Переселения для подруги ваша клиентка при этом не просит. Ваши действия?

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов за решение кейс-задачи – 20 баллов

– 15-20 баллов, если студент принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

– 9-14 баллов, если студент принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

– 5-8 баллов, если студент принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

– 0-4 балла, если студент не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **Темы презентаций**

1. Типичные ошибки менеджеров турагентств при работе с потребителями.
2. Значение корпоративных стандартов качества обслуживания потребителей.
3. Государственное регулирование стандартов качества в туризме.
4. Интернет-технологии и турагентская деятельность: проблемы интеграции.
5. Интернет-технологии и турагентская деятельность: угрозы.
6. Интернет-технологии и турагентская деятельность: перспективы.
7. Офисные компьютерные программы, облегчающие деятельность турагента.
8. Оборудование и инвентарь офиса турагентской фирмы: организация рабочего места турагента.
9. Рынок турагентских услуг Алтайского края: проблемы.
10. Рынок турагентских услуг Алтайского края: перспективы.
11. Крупные инвестиционные проекты в туристско-рекреационной сфере на территории Алтайского края.
12. Туристские формальности для иностранных граждан, посещающих РФ с целью туризма.
13. Правовое положение туристов, находящихся в зарубежных странах.
14. Анализ судебных практик по делам в сфере предоставления туристских услуг.
15. Крупные туроператоры, действующие на туристском рынке России.
16. Технологии продаж в турагентстве: импровизация и скрипты продаж.
17. Документальное оформление взаимоотношений турагента с туристом.
18. Правила делового общения.
19. Особенности и правила деловой переписки по интернету.
20. Поддержание связи и помощь туристам во время их путешествия.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 20 баллов.

– 15-20 баллов - выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнообразные формы представления информации;

– 10-14 баллов - выставляется обучающемуся, если презентация не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему и если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

– 5-9 баллов - выставляется обучающемуся, если презентация не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему, приводится только одна точка зрения на проблему, обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

– 0-4 баллов - выставляется обучающемуся, если презентация не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему, приводится только одна точка зрения на проблему, суть проблемы раскрыта не полностью, обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в зачётном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачёта. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом решения кейс-задания. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.