

Документы Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"  
ФИО: Кандрашина Елена Александровна  
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»  
Дата подписания: 06.07.2026 17:02:26  
Уникальный программный ключ:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Управление бизнесом в сфере туризма

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года  
Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.  
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

**Разработчики:**

Кандидат экономических наук Ралык Д. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Экскурсовод (гид)", утвержден приказом Минтруда России от 24.12.2021 № 913н; "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Специалист по организации конгрессных мероприятий", утвержден приказом Минтруда России от 19.06.2024 № 303н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у обучающихся целостной системы теоретических знаний и прикладных профессиональных компетенций в области проектирования, продвижения и реализации туристского продукта, необходимых для эффективной организации операторской и агентской деятельности в условиях современного туристского рынка.

Задачи изучения дисциплины:

- Изучить современные технологические процессы туроператорской и турагентской деятельности, включая порядок формирования, ценообразования и продвижения туров, а также освоить нормативно-правовую базу, регламентирующую взаимоотношения с контрагентами и клиентами;
- Сформировать навыки конструирования комплексного туристского продукта: от разработки маршрута и подбора поставщиков услуг до расчета себестоимости и конечной цены тура с учетом рыночной конъюнктуры и сезонности;
- Владеть техниками эффективных продаж и клиентоориентированного сервиса, включая ведение переговоров, технологию бронирования, оформление полного пакета документов и алгоритмы действий в нестандартных ситуациях.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

ПК-1 Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов

*Знать:*

ПК-1.1/Зн1 Виды и особенности распределения экономических ресурсов предприятий сферы туризма и гостеприимства

*Уметь:*

ПК-1.1/Ум1 Применять теоретические знания для оценки и выбора оптимальных методов управления экономическими ресурсами

*Владеть:*

ПК-1.1/Нв1 Практическими инструментами анализа и планирования использования ресурсов организации сферы туризма и гостеприимства

ПК-1.2 Организует рациональное использование экономических ресурсов организаций сферы туризма и гостеприимства

*Знать:*

ПК-1.2/Зн1 Принципы рациональной организации и распределения экономических ресурсов в организациях сферы туризма и гостеприимства

*Уметь:*

ПК-1.2/Ум1 Организовывать процессы рационального использования ресурсов, минимизируя издержки и повышая эффективность деятельности организации

*Владеть:*

ПК-1.2/Нв1 Методиками оптимизации использования материальных, финансовых и трудовых ресурсов для достижения целей организации

ПК-1.3 Осуществляет координацию деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

*Знать:*

ПК-1.3/Зн1 Основы построения организационной структуры, функции и задачи подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов, а также принципы координации их деятельности

*Уметь:*

ПК-1.3/Ум1 Координировать взаимодействие между подразделениями для достижения общей цели организации

*Владеть:*

ПК-1.3/Нв1 Навыками распределения задач, контроля исполнения и разрешения конфликтов между структурными подразделениями организации

ПК-2 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса

*Знать:*

ПК-2.2/Зн1 Методологию планирования, организации контроля и оценки эффективности бизнес-процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса

*Уметь:*

ПК-2.2/Ум1 Реализовывать механизмы планирования, постановки задач и контроля их выполнения на уровне подразделений организации

*Владеть:*

ПК-2.2/Нв1 Инструментами мониторинга и контроля процессов для обеспечения достижения плановых показателей деятельности подразделения

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Технологии организации туроператорских и турагентских услуг» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 7, Очно-заочная форма обучения - 8.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-1 - Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов		
ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов	Гостиничный сервис, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Мировая индустрия гостеприимства, Основы менеджмента, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Управление человеческими ресурсами, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Гостиничный сервис, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика

ПК-1.2 Организует рациональное использование экономических ресурсов организаций сферы туризма и гостеприимства	Гостиничный сервис, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Экономика и управление в сфере услуг	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Гостиничный сервис, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Организация санаторно-курортной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика
ПК-1.3 Осуществляет координацию деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов	Гостиничный сервис, Основы менеджмента, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: сервисная практика, Процессно-ориентированное управление, Стратегический менеджмент	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Гостиничный сервис, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика
ПК-2 - Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов		
ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса	Гостиничный сервис, Производственная практика: сервисная практика, Управление человеческими ресурсами	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Гостиничный сервис, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Седьмой семестр	108	3	54	18	36	0,15	35,85	Зачет
Всего	108	3	54	18	36	0,15	35,85	18

##### Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Восьмой семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

## 5. Содержание дисциплины (модуля)

### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

#### Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>Раздел 1. Технология формирования, продвижения и реализации туроператорского продукта</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Тема 1.1. Основы проектирования туристского продукта	16	4	6	6
Тема 1.2. Развитие договорных отношений с поставщиками услуг	14	2	6	6
Тема 1.3. Каналы и инструменты продвижения турпродукта	14	2	6	6
<b>Раздел 2. Технология организации и ведения турагентской деятельности</b>	<b>45,85</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>17,85</b>
Тема 2.1. Организация работы туристского агентства	15,85	4	6	5,85
Тема 2.2. Технологии продаж и консультирования клиентов	16	4	6	6
Тема 2.3. Документационное и сервисное сопровождение туристов	14	2	6	6

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>Раздел 1. Технология формирования, продвижения и реализации туроператорского продукта</b>	<b>43,85</b>	<b>2</b>		<b>41,85</b>
Тема 1.1. Основы проектирования туристского продукта	16	2		14
Тема 1.2. Развитие договорных отношений с поставщиками услуг	15,85			15,85
Тема 1.3. Каналы и инструменты продвижения турпродукта	12			12
<b>Раздел 2. Технология организации и ведения турагентской деятельности</b>	<b>46</b>		<b>2</b>	<b>44</b>
Тема 2.1. Организация работы туристского агентства	16		2	14
Тема 2.2. Технологии продаж и консультирования клиентов	14			14
Тема 2.3. Документационное и сервисное сопровождение туристов	16			16

**5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине**

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Технология формирования, продвижения и реализации туроператорского продукта	Тестирование	Зачет
2	Технология организации и ведения турагентской деятельности	Тестирование	Зачет

## 6. Оценочные материалы текущего контроля

### 1. Технология формирования, продвижения и реализации туроператорского продукта

#### Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Как называется зарезервированное у поставщика (отеля, авиакомпании) количество мест или услуг по специальному тарифу для реализации в составе турпакетов?		ПК-1
	Ответ:	квота	
2	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какой функции менеджмента соответствует процесс распределения финансовых, кадровых и материальных ресурсов компании для обеспечения деятельности её подразделений?		ПК-1
	Ответ:	планирование	
3	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Как называется совокупность затрат туроператора на формирование тура, которую руководитель должен контролировать для обеспечения экономической эффективности деятельности?		ПК-1
	Ответ:	себестоимость	
4	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Как называется показатель эффективности использования номерного фонда в гостиничном комплексе, выражаемый отношением занятых номеров к общему количеству номеров?		ПК-1
	Ответ:	загрузка	
5	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какая функция менеджмента предполагает процесс систематического наблюдения за деятельностью подразделений предприятий сферы туризма и гостеприимства для выявления отклонений от плановых показателей?		ПК-1
	Ответ:	контроль	
6	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой ключевой показатель эффективности (KPI) используется для оценки рентабельности инвестиций в маркетинговую кампанию? 1. CTR 2. Конверсия 3. ROI 4. Охват		ПК-1
	Ответ:	3	
7	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Кто несёт перед туристом финансовую ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации турпродукта? 1. Турагент 2. Турист 3. Страховая компания 4. Туроператор		ПК-1
	Ответ:	4	
8	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой вид ресурсов включает в себя системы онлайн-бронирования, CRM-системы и глобальные распределительные сети (GDS)? 1. Финансовые ресурсы 2. Информационные ресурсы 3. Кадровые ресурсы 4. Материальные ресурсы		ПК-1
	Ответ:	2	
9	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Ключевой задачей финансового планирования в туроператорской деятельности является: 1. Максимальное увеличение всех возможных расходов 2. Обеспечение ликвидности и платёжеспособности компании 3. Отказ от использования кредитных средств 4. Игнорирование сезонных колебаний спроса		ПК-1
	Ответ:	2	
10	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какая гостиничная служба ведёт учет занятости и использования номерного фонда? 1. Инженерная служба 2. Административная служба 3. Служба приема и размещения 4. Коммерческая служба		ПК-1
	Ответ:	3	

11	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие между подразделением туроператора и его ключевой функцией</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отдел формирования продукта</li> <li>2. Отдел бронирования</li> <li>3. Визовый отдел</li> <li>4. Служба поддержки</li> </ol> <p>А. Работа с претензиями туристов, решение проблем во время тура  Б. Разработка маршрутов, заключение договоров с поставщиками услуг  В. Консультирование клиентов, подбор туров и оформление договора купли-продажи  Г. Проверка документов и подача заявлений в консульства</p>	ПК-1
<p>Ответ:</p>	<p>1 - Б  2 - В  3 - Г  4 - А</p>	
12	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие между ресурсом и методом его эффективного контроля/управления:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Финансовые ресурсы</li> <li>2. Кадровые ресурсы</li> <li>3. Информационные ресурсы</li> </ol> <p>А. Система ключевых показателей эффективности (KPI), например, ROI, рентабельность продаж  Б. Использование систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)  В. Планирование рабочего времени, система мотивации, оценка производительности</p>	ПК-1
<p>Ответ:</p>	<p>1 - А  2 - В  3 - Б</p>	
13	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие между этапом жизненного цикла турпродукта и основной задачей управления на этом этапе:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проектирование и формирование</li> <li>2. Управление ресурсами и взаимодействием с партнерами</li> <li>3. Реализация и сопровождение</li> </ol> <p>А. Управление лояльностью, сбор отзывов, работа с повторными продажами  Б. Расчёт себестоимости, управление квотами, контроль качества поставщиков  В. Анализ спроса, разработка маршрута, ценообразование</p>	ПК-1
<p>Ответ:</p>	<p>1 - В  2 - Б  3 - А</p>	
14	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Установите правильную последовательность этапов формирования турпродукта:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расчет себестоимости и ценообразование</li> <li>2. Заключение договоров с поставщиками услуг</li> <li>3. Разработка концепции и маршрута тура</li> <li>4. Тестирование продукта (стартовые заезды)</li> <li>5. Продвижение и вывод продукта на рынок</li> </ol>	ПК-1
<p>Ответ:</p>	<p>3 - 2 - 1 - 4 - 5</p>	
15	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите этапы оценки эффективности работы визового отдела:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ динамики отказов в визе по вине агентства</li> <li>2. Сбор статистики по количеству обработанных заявлений и срокам подачи</li> <li>3. Сравнение показателей со среднеотраслевыми нормативами</li> <li>4. Выявление типичных ошибок и разработка мер по их устранению</li> </ol>	ПК-1
<p>Ответ:</p>	<p>2 - 1 - 3 - 4</p>	
16	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Какой метод оценки эффективности деятельности подразделений позволяет сравнить их работу с лучшими практиками на рынке?</p>	ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>бенчмаркинг</p>	
17	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Как называется финансовый коэффициент, показывающий способность туроператора отвечать по своим краткосрочным обязательствам за счет оборотных активов?</p>	ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>ликвидность</p>	
18	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Какой показатель эффективности отражает долю туристов, совершивших покупку тура, от общего числа обращений?</p>	ПК-2
<p>Ответ:</p>	<p>конверсия</p>	

19	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Как называется процесс оценки соответствия гостиничных услуг установленным категориям и стандартам?	ПК-2
	Ответ: сертификация	
20	Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом Какой показатель эффективности деятельности туроператора отражает общую сумму денежных средств, полученную от продажи туристских продуктов за определённый период?	ПК-2
	Ответ: выручка	
21	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Как называется показатель, отражающий отношение чистой прибыли к затратам на формирование и реализацию турпродукта? 1. Оборот 2. Выручка 3. Рентабельность 4. Фонд оплаты труда	ПК-2
	Ответ: 3	
22	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Как называется процесс систематического наблюдения за ходом оказания туристских услуг? 1. Аудит 2. Мониторинг 3. Сканирование 4. Зондирование	ПК-2
	Ответ: 2	
23	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой показатель эффективности управления гостиницей относится к группе рыночных показателей? 1. Выручка от продаж 2. Коэффициент текущей ликвидности 3. Доля постоянных клиентов 4. Производительность труда	ПК-2
	Ответ: 3	
24	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой метод контроля качества в гостиничном комплексе предполагает тайное заседание инспектора в объект размещения для проверки соблюдения стандартов обслуживания? 1. Мониторинг 2. Аудит 3. Тайный гость 4. Бенчмаркинг	ПК-2
	Ответ: 3	
25	Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой критерий оценки бизнес-процессов гостиничного предприятия характеризует степень использования современных технологий в управлении и обслуживании? 1. Удовлетворенность клиентов 2. Качество процессов 3. Вовлеченность персонала 4. Цифровая зрелость	ПК-2
	Ответ: 4	
26	Установите верное соответствие Установите соответствие между методом контроля эффективности туристской организации и его определением 1. Бенчмаркинг 2. Мониторинг 3. Аудит  А. Систематическое наблюдение за ходом оказания услуг для выявления отклонений Б. Сравнение показателей деятельности компании с лучшими практиками конкурентов. В. Независимая проверка деятельности на соответствие стандартам и законодательству.	ПК-2
	Ответ: 1 - Б 2 - А 3 - В	
27	Установите верное соответствие Установите соответствие между объектом контроля в гостинице и контролируемым процессом  1. Служба приема и размещения 2. Служба номерного фонда 3. Служба питания  А. Процесс заселения/выселения гостей, работа с жалобами Б. Качество уборки номеров, скорость подготовки комнат к заезду В. Качество приготовления блюд, скорость обслуживания в ресторане/баре	ПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>1 - А 2 - Б 3 - В</p>	
28	<p>Установите верное соответствие</p> <p>Установите соответствие между группой показателей эффективности и их содержанием:</p> <p>1. Экономическая эффективность 2. Социальная эффективность 3. Рыночная эффективность</p> <p>А. Доля рынка, лояльность клиентов Б. Рентабельность, прибыль, ликвидность В. Удовлетворенность персонала, условия труда</p> <p>Ответ:</p> <p>1 - Б 2 - В 2 - А</p>	ПК-2
29	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите в правильном порядке этапы процесса "Тайный покупатель" для оценки работы офиса продаж:</p> <p>А. Визит тайного покупателя в офис и оценка по чек-листу Б. Анализ отчета и выявление системных ошибок в работе персонала В. Разработка сценария визита и критериев оценки (чек-листа) Г. Предоставление обратной связи сотрудникам и руководителю</p> <p>Ответ:</p> <p>В-А-Б-Г</p>	ПК-2
30	<p>Установите правильную последовательность</p> <p>Расположите в правильном порядке этапы процесса "Mystery Shopper" для оценки работы колл-центра туроператора:</p> <p>А. Оценка звонка по критериям (скорость ответа, следование скрипту, предложение доп. услуг) Б. Разработка сценария звонка и критериев оценки (чек-листа) В. Звонок "тайного покупателя" в колл-центр туроператора с записью разговора Г. Анализ результатов и предоставление отчета руководителю отдела продаж</p> <p>Ответ:</p> <p>Б - В - А - Г</p>	ПК-2

## 2. Технология организации и ведения турагентской деятельности Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Какой показатель отражает долю клиентов, совершивших покупку, от общего числа обратившихся в офис турагента?</p> <p>Ответ:</p> <p>конверсия</p>	ПК-1	
2	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Как называется процесс продажи дополнительных услуг к туру (например, страховка, трансфер, экскурсии)?</p> <p>Ответ:</p> <p>Кросс-селл</p>	ПК-1	
3	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Как называется процесс проверки знаний и навыков персонала для подтверждения их квалификации в рамках управления эффективностью трудовых ресурсов?</p> <p>Ответ:</p> <p>аттестация</p>	ПК-1	
4	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Как называется принцип или бизнес-стратегия, при которой потребности, желания и впечатления клиента являются главным приоритетом для всей компании, а не только для отдела продаж?</p> <p>Ответ:</p> <p>клиентоориентированность</p>	ПК-1	
5	<p>Напишите правильный ответ на вопрос 1 словом</p> <p>Как называется адаптация предложения и коммуникации турагентства под конкретного клиента, предполагающая понимание его предпочтений и предложение туров, которые действительно удовлетворяют его индивидуальные потребности?</p> <p>Ответ:</p> <p>персонализация</p>	ПК-1	
6	<p>Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос</p> <p>Какой показатель позволяет оценить эффективность телефонных продаж менеджера турагентства?</p> <p>1. Количество звонков 2. Средняя продолжительность разговора 3. Количество проданных туров на 100 звонков 4. Скорость ответа на звонок</p> <p>Ответ:</p> <p>3</p>	ПК-1	

7	<p>Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой способ повышения эффективности работы турагентства предполагает внедрение чат-ботов и автоматизацию рассылок?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расширение штата</li> <li>2. Цифровизация маркетинга</li> <li>3. Снижение цен</li> <li>4. Увеличение рекламного бюджета</li> </ol>	ПК-1
Ответ:	2	
8	<p>Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой тип организационной структуры наиболее оптимален для небольшого турагентства с 3-5 менеджерами и привлечением аутсорсинговых услуг?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Линейная</li> <li>2. Функциональная</li> <li>3. Матричная</li> <li>4. Дивизиональная</li> </ol>	ПК-1
Ответ:	1	
9	<p>Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Какой тип авиаперевозки чаще используется туроператорами при формировании пакетных туров с использованием жестких квот?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регулярные рейсы</li> <li>2. Чартерные рейсы</li> <li>3. Стыковочные рейсы</li> <li>4. Прямые рейсы</li> </ol>	ПК-1
Ответ:	2	
10	<p>Выберите 1 правильный вариант ответа на вопрос Что в первую очередь необходимо проверить при оценке надежности туроператора?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каталоги предложений</li> <li>2. Отзывы туристов в Интернете</li> <li>3. Условия договора</li> <li>4. Наличие финансовой гарантии</li> </ol>	ПК-1
Ответ:	4	
11	<p>Установите верное соответствие Установите соответствие между методом повышения эффективности продаж туристских услуг и его описанием</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кросс-селл (Cross-sell)</li> <li>2. Даунселл (Down-sell)</li> <li>3. Апселл (Up-sell)</li> </ol> <p>А. Предложение клиенту более дорогого отеля или категории номера. Б. Предложение дополнительных услуг (страховка, экскурсии) В. Предложение более дешевого варианта тура при отказе от дорогого</p>	ПК-1
Ответ:	1 - Б 2 - В 3 - А	
12	<p>Установите верное соответствие Соотнесите показатель эффективности менеджера по туризму с его характеристикой:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конверсия</li> <li>2. Воронка продаж</li> <li>3. Выработка</li> </ol> <p>А. Процент обращений, завершившихся продажей Б. Объем продаж на одного сотрудника отдела продаж В. Проведение клиента от лида до оплаты</p>	ПК-1
Ответ:	1 - А 2 - Б 3 - В	
13	<p>Установите верное соответствие Установите соответствие между проблемой и ее эффективным решением в работе турагента:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Множества личных кабинетов на сайтах туроператоров</li> <li>2. Ошибки в договорах</li> <li>3. Потеря заявок</li> </ol> <p>А. Фиксация каждого этапа в CRM Б. Сервис бронирования (единое окно) В. Автоматическое формирование из системы</p>	ПК-1
Ответ:	1 - Б 2 - В 3 - А	

14	Установите правильную последовательность Расположите в правильной последовательности этапы работы с клиентом в турагентстве: А. Оформление договора и бронирование Б. Первичный контакт и выявление потребностей В. Подбор тура и формирование предложения Г. Получение оплаты и выдача документов	ПК-1
	Ответ: Б - В - А - Г	
15	Установите правильную последовательность Определите правильную последовательность документооборота при продаже тура: А. Выдача туристу пакета документов (ваучер, страховка, билеты) Б. Подписание договора о реализации турпродукта В. Получение денежных средств от клиента Г. Формирование заявки на бронирование	ПК-1
	Ответ: Г - В - Б - А	

## 7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

*Зачет седьмой семестр - очная (восьмой семестр - очно-заочная)*

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)		
1	Ответьте на вопрос Понятие и преимущества пакетного тура		ПК-1
	Ответ:	Пакетный тур — это комплексное предложение туристического продукта, включающее набор основных услуг (перелет, проживание, трансфер, питание), сформированных туроператором и предлагаемых туристу по единой цене. Преимущества включают удобство и экономичность: экономия времени на самостоятельное планирование, упрощенную систему оплаты и возможность сэкономить благодаря оптовым закупкам услуг туроператором.	
2	Ответьте на вопрос Порядок оформления заявки на бронирование тура		ПК-1
	Ответ:	Заявка на бронирование заполняется самим туристом или представителем туроператора и содержит персональные данные туриста, информацию о предпочитаемом продукте (маршрут, даты, категория размещения), особые пожелания и способы оплаты. Важно учитывать сроки подачи заявки и возможные штрафы за позднюю подачу или отказ от бронирования.	
3	Ответьте на вопрос Гарантийный фонд туроператора		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Гарантийный фонд — это специальный финансовый резерв, формируемый туроператором для покрытия возможных потерь клиентов в случае банкротства компании или невыполнения ею своих обязательств. Фонд формируется из взносов самих операторов и управляется специальными органами регулирования отрасли.	
4	Ответьте на вопрос Типы виз и их влияние на подбор турпродукта		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Существуют туристические, деловые, гостевые, учебные и транзитные визы. Тип визы влияет на длительность пребывания, цели поездки и выбор туристского продукта. Например, длительные визы позволяют планировать более насыщенные и разнообразные маршруты, тогда как краткосрочные ограничивают передвижение туриста.	
5	Ответьте на вопрос Схема взаимодействия турагента с различными участниками туристического заказа		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Турагент работает в плотной взаимосвязи с туроператорами, авиакомпаниями, отелями, страховщиками, ресторанами и транспортными компаниями. Именно от их слаженной работы зависит качество и успешность выполнения заказа. При бронировании услуг турагент обращается к операторам и перевозчикам, далее согласовываются условия и происходит передача данных туристу. Любые изменения вносятся в режиме реального времени, что требует от агента высокой концентрации внимания и хорошей координации с каждым участником цепи.	
6	Ответьте на вопрос Роль турагента в обеспечении безопасности туриста в поездке		ПК-1, ПК-2
	Ответ:	Одной из главных задач турагента является обеспечение безопасности туристов. Прежде всего, он консультирует клиента о возможных опасностях в пункте назначения, предоставляет подробную информацию о мерах безопасности и рекомендует подходящую медицинскую страховку. При возникновении чрезвычайных ситуаций турагент должен оперативно помогать туристу, давая рекомендации и поддерживая связь с местными властями и посольством.	
7	Ответьте на вопрос Порядок организации контроля качества услуг турагентства		ПК-1, ПК-2

	<p>Ответ: Контроль качества осуществляется несколькими способами: регулярный мониторинг отзывов клиентов, оценка временных рамок выполнения заказов, оценка правильности и полноты подготовленной документации, контроль корректности счетов-фактур и бухгалтерских документов, проведение регулярных проверок качества обслуживания на объектах (отели, аэропорты), а также постоянный диалог с клиентами и учёт их пожеланий и замечаний.</p>	
8	<p>Ответьте на вопрос Информационно-коммуникационные технологии, повышающие качество услуг турагентства</p> <p>Ответ: Среди используемых технологий выделяются: автоматизированные системы бронирования и оформления заказов, мобильные приложения для информирования и подключения клиентов, CRM-системы для накопления и анализа данных о клиентах, виртуальные ассистенты и боты для быстрого ответа на вопросы, геолокационные сервисы для ориентации туристов на местности, цифровые платформы для совместной работы сотрудников и координации действий.</p>	ПК-1, ПК-2
9	<p>Ответьте на вопрос Управление ресурсами в процессе проектировании турпродукта и обеспечения его рентабельности</p> <p>Ответ: Проектирование турпродукта начинается с маркетингового исследования и выбора целевой аудитории, за чем следует разработка маршрута, бронирование услуг у поставщиков (отели, перевозчики) и расчет себестоимости. Эффективное управление ресурсами на этом этапе является критическим: финансовый отдел должен точно спрогнозировать затраты и заложить оптимальную маржу, а руководитель проекта — грамотно распределить кадровые ресурсы для работы над продуктом. Ошибки в расчете себестоимости или недооценка затрат на продвижение напрямую ведут к снижению рентабельности или убыточности тура.</p>	ПК-1, ПК-2
10	<p>Ответьте на вопрос Порядок принятия управленческих решений в туристской организации в условиях неопределенности.</p> <p>Ответ: Туристский рынок характеризуется высокой степенью неопределенности, что требует от руководителя особых подходов к принятию решений. Процесс принятия решений в таких условиях включает: определение проблемы и формулировку ограничений, выявление возможных альтернатив, их оценку и выбор оптимального варианта. На этапе оценки альтернатив руководитель учитывает факторы риска, информационные и поведенческие ограничения, а также возможные отрицательные последствия. В условиях неопределенности часто используются неформальные методы принятия решений, основанные на вербальной и письменной информации, получаемой от партнеров, конкурентов и экспертов. Важным элементом является также гибкость управления и готовность к корректировке решений по мере поступления новой информации.</p>	ПК-1, ПК-2

### 7.1. Уровни овладения

**Компетенция: ПК-1 Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.**

*Индикатор достижения компетенции: ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

*Индикатор достижения компетенции: ПК-1.2 Организует рациональное использование экономических ресурсов организаций сферы туризма и гостеприимства.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

*Индикатор достижения компетенции: ПК-1.3 Осуществляет координацию деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

**Компетенция: ПК-2 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.**

*Индикатор достижения компетенции: ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

## 8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

#### *Основная литература*

1. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг: учебник для вузов / С. В. Емелин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 517 с - 978-5-534-18517-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589620> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности: учебник для вузов / С. В. Емелин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 310 с - 978-5-534-18434-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589602> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 205 с - 978-5-534-06479-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584919> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме: учебник для вузов / Г. М. Суворова. - Москва: Юрайт, 2026. - 397 с - 978-5-534-14404-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588705> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 366 с - 978-5-534-07713-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/598756> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Стахова, Л. В. Основы туризма: учебник для вузов / Л. В. Стахова. - Москва: Юрайт, 2026. - 327 с - 978-5-534-14912-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588584> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

5. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для вузов / Т. Т. Христов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 282 с - 978-5-534-18715-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588383> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

6. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для вузов / Л. Г. Березовая. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 429 с - 978-5-534-17458-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583109> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

### 8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

#### *Профессиональные базы данных*

Не используются.

#### Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)
2. <https://национальныепроекты.рф> - Национальные проекты России
3. <https://www.rbc.ru/> - ПАО "Группа компаний РБК"

### 8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

#### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
2. справочно-правовая система "Консультант Плюс";
3. Контур.Отель;
4. Мой офис;

#### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

### 8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения