

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Дисциплина	Туроперейтинг
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**I. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных и практических занятий**

**1.1 Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий**

Работа с лекционным материалом – это работа с записями.

Материал лекций является алгоритмом поиска информации на заданную тему, ориентирует в проблемах и ресурсах информационных систем. Материалы лекции необходимо использовать для подготовки к практическим занятиям. В ходе лекции следует внимательно относиться к тем моментам, где преподаватель указывает на основные и дополнительные источники информации: следует четко записывать данные источника, оставлять место для дополнительных комментариев, а также для того, чтобы записать аналогичный источник информации, раскрывающий данный пункт темы. В качестве дополнительной работы следует применять метод формализации записей, то есть на свободном месте создавать схемы, зафиксированного материала. Новые термины, понятия, определения следует выделять, добиваться глубокого запоминания формулировок, а также мысленно выстраивать логику связей между терминами и определениями различных модулей.

**1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям**

Практические занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Рекомендуется подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Список рекомендованной литературы следует дополнить современными

источниками, в том числе аналитикой по реализованным проектам в креативных индустриях, культурных мероприятий.

### **1.3. Методические рекомендации по подготовке презентации**

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

#### **Требования к оформлению и представлению презентации:**

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

### **1.4 Методические рекомендации по решению кейс-заданий**

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы студентов. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе со студентами.

### **1.5 Методические указания к выполнению терминологического диктанта**

Терминологический диктант предполагает проверку понимания ключевых терминов по дисциплине, может быть проведен как самостоятельное контрольное мероприятие или быть включенным в собеседование со студентом. Проведение диктанта предполагает, что студент умеет раскрывать содержание термина или по развернутому определению записывать термин (понятие) в чек-лист. Терминологический диктант проводится как подготовка к тестовым заданиям. Для подготовки к диктанту можно использовать следующие формы работы:

- работа с конспектом лекций;
- составление глоссария по темам;
- составление мемокарты понятия, где используется несколько терминов.

### **1.6 Методические указания к выполнению тестовых заданий**

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые необходимо дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей, в этом случае необходимо найти ответ, который является верным по существу, обобщает какое-либо понятие, раскрывает процесс и т.п.

Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний по всему пройденному материалу.

### **1.7 Работа с дополнительной литературой и другими источниками информации**

Эта работа отражает специфику дисциплины, где в базовых основаниях в большей мере лежат электронные ресурсы, оцифрованные учебные материалы. Это повышает требования к умению работать с большими объемами данных, агрегировать знания из различных источников, самостоятельно выстраивать логику освоения нового материала, в том числе дополнительного характера. Рекомендуется использовать источники информации официального характера, открытые ресурсы исследовательских и проектных университетов, веб-порталы бизнес-ассоциаций и образовательных площадок. Вместе с тем для освоения курса целесообразно проводить мониторинг социальных медиаресурсов, которые имеют группы по изучаемой теме. Для формирования экспертного опыта необходимо использовать отзывы посетителей о дизайн-проектах, мобильных сервисах и других продуктах, связанных с инновациями в туризме.

Оценка эффективности самостоятельной работы проводится в ходе аудиторных занятий, путем использования контрольных вопросов и тестовых материалов, связанных с темами, нераскрытыми в лекции. Также на основании знаний, полученных индивидуально, студентам предлагается принять участие в научно-практических конференциях, неделе науки и др.

Для формирования компетенций и углубленного изучения вопросов следует составлять схемы, алгоритмы и таблицы. Итоговый материал должен быть кратким, содержать примеры, географические названия, профессиональные термины.

## **1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена**

**Подготовка к экзамену** предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к экзамену студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания. На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к экзамену включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на экзамене отводится 45 минут.

Результат экзамена выражается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», а также баллами в соответствии со шкалой, принятой в МАГУ.

При явке на экзамен студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале экзамена, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с экзамена.

## **1.9. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ**

Курсовая работа отражает способность студента самостоятельно работать с большим объемом данных, проводить учебное исследование для чего выявлять и описывать проблему, разрабатывать структуру работы, описывать факты, процессы и события, делать логичные выводы, обосновывать их ссылками на авторитетные источники, корректные расчеты, а также использовать другие формы презентации научных исследований.

Курсовая работа по дисциплине «Туроперейтинг» должна содержать актуальные данные о нормативно-правовом регулировании этой деятельности, ссылки на государственные стандарты сферы туризма, материалы официальной статистики и аналитики профессиональных туристских ассоциаций, а также материалы, полученные в ходе анализа деятельности конкретных фирм-операторов.

### **Алгоритм подготовки курсовой работы:**

1 этап – выбор темы, изучение источников для подтверждения актуальности её ключевой проблемы; разработка плана исследования вопросов, раскрывающих проблему; формулирование гипотезы исследования. В результате этапа должен быть составлен и согласован с научным руководителем план курсовой работы.

2 этап – анализ материалов официальных сайтов, научных публикаций, аналитики и статистики по изучаемой теме; изучение проблем и противоречий, мнений экспертов о состоянии проблемы и тенденций её развития. Важно познакомиться с рекомендациями и

алгоритмами разработки туристского продукта, выбрать тот, который наиболее полно отражает проектные задачи курсовой работы. В результате этапа должен быть получен материал теоретической главы курсовой работы, обоснована методика для проектной части работы.

3 этап – **самостоятельный учебный проект** на заданную тему, который ориентирован на повышение туристской привлекательности выбранной для учебного исследования территории. Проект включает его концепцию турпродукта, программу реализации, базовые экономические подходы для достижения целей, обоснование жизнеспособности и результативности.

4 этап – обобщение и оформление материалов курсовой работы.

5 этап – защита курсовой работы, которая требует краткого выступления, презентации проекта, а также ответа на возникшие вопросы.

Материалы курсовой работы должны содержать не менее 60% оригинального (авторского) текста, в случае если работа имеет высокий процент заимствования, то на защите научный руководитель имеет право снизить оценку на 1-2 балла.

### **Примерная структура курсовой работы:**

Титульный лист.

Содержание курсовой работы.

Введение – раздел содержит обоснование актуальности курсовой работы, гипотезу, объект, предмет, цель, задачи, методы исследования. Факультативно – кратко структура работы, список сокращений.

Глава 1 (теоретическая, аналитическая).

Глава 2 (3) (проект).

Заключение.

Список использованных источников.

Приложение (факультативно).

### **Требования к оформлению:**

Объем курсовой работы – 30-40 страниц (примерно 1800 знаков с пробелами на листе).

Поля: левое поле - 3 см; правое – 1,5 см; верхнее и нижнее – 2 см.

Шрифт – Times New Roman 14 кегль, 1,5 интервал. Абзац – 1,25.

Заголовки – по центру.

Сноски – 12 шрифт.

Оглавление – автособираемое.

Ссылки (сноски) нумеруются последовательно в пределах страницы, на каждой новой странице нумерацию ссылок начинают сначала.

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Заголовки печатаются прописными буквами. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Перенос слов в заголовках не допускается.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, но на самом титульном листе номер страницы не проставляется. Номер страницы ставится вверху с выравниванием по центру.

Список источников – оформление на основании требований стандартов библиографического описания источников.

## **II. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Практическое занятие 1.1 (4 часа)**

**Тема: Специфика туроператорского бизнеса.**

**Часть 1.**

**Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Фирма-туроператор как субъект предпринимательства в туристской индустрии.
2. Функции туроператоров.
3. Система деятельности и основные бизнес-процессы фирмы-туроператора.
4. Ключевые источники дохода туроператора.
5. Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг.
6. Турпродукт как предмет продажи и конкуренции в индустрии туризма.
7. Проблемы туроперейтинга в современной туристской индустрии.

#### Вопросы для самоконтроля:

1. Какие тенденции в социуме поддерживают спрос на путешествия?
2. Чем туристская услуга отличается от других услуг индустрии досуга?
3. Какие услуги составляют турпродукт?

#### Задание для самостоятельной работы:

Нарисовать модель туристского продукта (состав, уровни).

#### Литература [1, глава 1-2; 2, глава 1-3]

#### Практическое занятие 1.2 (4 часа)

##### Тема: Типология фирм-туроператоров

#### Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения

1. Типология туроператоров.
2. Операторы массового туризма.
3. Специализированные туроператоры.
4. Специфика работы презентативного и репрезентативного туроператора.
5. Роль ассоциаций туристских предприятий в развитии индустрии туризма.

#### Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Туристские ассоциации»

В ходе занятия студенты проводят мониторинг сайтов туристских ассоциаций, составляют сводную таблицу по материалам их деятельности.

#### Вопросы для самоконтроля

1. Какие критерии позволяют провести классификацию туроператоров?
2. Какие факторы стимулируют создание профессиональных ассоциаций?
3. Почему идет процесс специализации туроператоров?

#### Литература: [2, глава 3; 4]

#### Задание для самостоятельной работы

Заполните таблицу «Типология туроператоров»

Критерий	Название фирмы-туроператора	Сфера деловых интересов
<i>Специализация по видам туризма</i>		
Водный туризм и др.	«Круизный Дом МК»	Организация морских и речных круизов
<i>По масштабу работы</i>		
Транснациональный	Туроператор «ТУИ»	Формирование и продвижение массовых турпродуктов
И т.д.		

### **Практическое занятие 1.3 (4 часа)**

#### **Тема: Институт финансовых гарантий**

##### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Государственное регулирование туроператорской деятельности.
2. Риски туроператорской деятельности.
3. Ответственность туроператора за качество туристского продукта.
4. Система обязательств туроператора.
5. Страховые и банковские гарантии в туроператорской деятельности.
6. Требования к организациям, обеспечивающим страховые или банковские гарантии туроператора.
7. Ассоциация «Турпомощь».
8. Единый федеральный реестр туроператоров.

##### **Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Расчет финансовых гарантий в туроперейтинге».**

На основании данных корпоративных предложений банков и страховых компаний, материалов кейсов провести расчеты финансовых гарантий для условной фирмы-туроператора.

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. Почему был создан фонд персональной ответственности туроператора?
2. Где можно найти реестр туроператоров?
3. От чего зависит сумма финансовых гарантий туроператора?

##### **Литература: [2, глава 3; 4]**

##### **Задание для самостоятельной работы**

Доклад, презентация

### **Практическое занятие 1.4 (4 часа)**

#### **Тема: Договорная работа туроператора**

##### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Общие подходы и принципы организации договорной работы туроператора.
2. Типы договоров в работе туроператора.
3. Договоры с поставщиками услуг в туризме.
4. Договоры на отдельные виды услуг.
5. Типовые и нестандартные договоры. Приложение к договору (назначение, статус).
6. Этапы работы с договором.
7. Риски неправильно составленного договора.
8. Контроль исполнения договора.

##### **Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Договор с клиентом».**

На основании данных кейса составить договор с туристом от лица туроператора.

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. Может ли туроператор заключать договоры, которые имеют период больший, чем срок текущих финансовых гарантий?
2. Что такое существенные условия договора?
3. Что такое «ухудшение условий путешествия»?

**Литература:** [2, глава 3; 4]

### **Задание для самостоятельной работы**

Доклад, презентация

### **Практическое занятие 1.5 (4 часа)**

**Тема: Взаимодействие туроператора и турагентов**

#### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Преимущества и риски реализации турпродукта через фирмы-агентства.
2. Условия работы туроператора и турагента.
3. Договор туроператора и турагента.
4. Политика работы туроператора с турагентами.
5. Анализ работы фирмы-турагента.
6. Мотивационные программы для турагентов от туроператора.
7. Рекомендации турагенту по выбору туроператора-партнера.

#### **Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Рекламный тур»**

В ходе занятия студенты составляют программу для рекламного тура.

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие привлекательные предложения туроператора активизируют работу фирмы-агента?
2. Если турагентство работает по франшизе одной фирмы, то может ли оно продавать туры других туроператоров?
3. Как оплачивается рекламный тур его участниками?

**Литература:** [2, глава 3; 4]

### **Задание для самостоятельной работы**

Составить таблицу «Обязательства партнеров (туроператор и турагент)».

### **Практическое занятие 1.6 (4 часа)**

**Тема: Банкротство туроператора**

#### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Понятие банкротства и его причины в туристской индустрии.
2. Признаки кризисного состояния туроператора.
3. Правовые и экономические последствия банкротства.
4. Действия туроператора при банкротстве.
5. Пути снижения рисков туроператорской деятельности.

#### **Часть 2. Интерактивное занятие – деловая игра «Банкротство туроператора»**

В ходе занятия на основании материалов кейсов студенты осваивают алгоритм действий фирмы-турагента и туриста в случае банкротства туроператора.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие обязательства несут перевозчики, если их партнер-туроператор стал банкротом?
2. Куда нужно обратиться туристу, если он узнал, что его отправляющая фирма стала банкротом?
3. Может ли фирма-банкрот продолжать свою деятельность по основным направлениям работы?

### **Литература: [2]**

### **Задание для самостоятельной работы**

Разработать памятку (инфографику) для туриста «Действия в случае, если фирма-оператор стала банкротом»

### **Практическое занятие 1.7 (4 часа)**

**Тема: Деятельность туроператоров по внутреннему туризму на территории РФ**

#### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Политика федерального центра и регионов по поддержке внутреннего туризма Российской Федерации.
2. Рынок турпродуктов внутреннего туризма России.
3. Разработка и предложение туров для внутреннего рынка.
4. Специфика туроперейтинга в сегменте активного туризма.
5. Проблемы и перспективы развития туроперейтинга внутреннего туризма.

#### **Часть 2. Интерактивное занятие – деловая игра «Подбор тура по России»**

В ходе занятия на основании материалов кейсов студенты подбирают тур по запросу по России, составляют для него информационный листок.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. На какие отрасли регионального хозяйства особенно сильно влияет внутренний туризм?
2. Какие формы поддержки внутреннего туризма наиболее эффективны?
3. Что такое импортозамещение в туризме?

### **Литература: [2]**

### **Задание для самостоятельной работы**

Составить таблицу наиболее популярных туров по Мурманской области (для внутренних туристов).

### **Практическое занятие 1.8 (4 часа)**

**Тема: Деятельность туроператоров въездного туризма**

#### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Политика федерального центра и регионов по поддержке въездного туризма Российской Федерации.
2. Рынок турпродуктов въездного туризма в России.
3. Организация пребывания иностранных туристов в путешествии по России.
4. Приграничный туризм в России.
5. Круизный туризм с заходом в порты России.

6. Железнодорожный туризм в России.
7. Событийный туризм в России.
8. Деловые связи российских туроператоров в развитии въездного туризма.
9. Проблемы и перспективы туроперейтинга въездного туризма.

## **Часть 2. Интерактивное занятие – деловая игра «Оценка конкурентоспособности туристского продукта»**

В ходе коллективной работы разрабатывается алгоритм и критерии оценки турпродукта, после чего на основании материалов кейсов проводится оценка конкурентоспособности турпродуктов въездного туризма.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие условия влияют на активизацию приграничного туризма?
2. Почему иностранцев интересует железнодорожный туризм?
3. Какие события вызывают наибольший поток иностранных туристов?

### **Литература: [2]**

### **Задание для самостоятельной работы**

Составить презентацию одного из брендовых маршрутов по России.

## **Практическое занятие 1.9 (4 часа)**

**Тема: Деятельность туроператоров выездного туризма**

### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. История развития и современные факторы в динамике выездного туризма.
2. Оценка потенциала выездного потока туристов из России.
3. Сегментация целевых групп в проектировании выездных туров.
4. Стабильный и нарастающий спрос в выездном туризме.
5. Проектирование выездных туров.
6. Специфика договорной работы на международном уровне.
7. Подготовка персонала для выездного туризма.
8. Проблемы и перспективы туроперейтинга выездного туризма.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие страны можно порекомендовать для посещения в ноябре-декабре?
2. Можно ли с иностранным партнером провести переговоры он-лайн, а потом отправить договор для подписания по почте?
3. Может ли фирма быть одновременно оператором по внутреннему и выездному туризму?

### **Литература: [2]**

### **Задание для самостоятельной работы**

Составить презентацию туров, в которые можно поехать в межсезонье.

## **РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ФИРМЫ**

### **Практическое занятие 2.1 (8 часов)**

**Тема. Структура и функционирование подразделений туроператорской фирмы.**  
**Часть 1. Вопросы для обсуждения (4 часа)**

1. Этапы открытия фирмы-туроператора.
2. Система управления деятельностью туристской фирмой.
3. Проектирование структуры фирмы-туроператора.
4. Обобщенные трудовые функции сотрудников турфирмы.
5. Планирование и координация работы сотрудников турфирмы-оператора.
6. Формирование программы стимулирующих выплат сотрудникам
7. Принципы клиент-ориентированной работы туроператора.
8. Мероприятия по развитию бизнеса.
9. Корпоративные стандарты в работе фирмы-туроператора.

**Часть 2. Интерактивное занятие – круглый стол «Оценка работы турфирмы».**

В ходе коллективного обсуждения проводится разработка алгоритма оценки эффективности работы турфирмы-оператора, на материалах кейсов проводится исследование работы турфирм (апробация модели оценки с учетом задач работы по программе производственной практики).

**Литература [1, глава 3; 4]**

**Практическое занятие 2.2 (6 часов)**

**Тема: Ассортиментная политика туроператора**

**План:**

**Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Специализация фирмы и ассортиментная политика.
2. Общие принципы и стратегия формирования ассортиментной политики туроператора.
3. Жизненный цикл турпродукта и его связь с развитием турфирмы.
4. Оценка потенциала спроса на турпродукты и направления в туризме.
5. Цели и задачи разработки новых турпродуктов.
6. Управление ценой турпродукта с учетом ассортимента предложений.
7. Модернизация существующих турпродуктов фирмы.

**Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Исследование предложений туроператоров».**

На основе мониторинга предложений турпродуктов составить таблицу по сегментам «массовый», «специализированный», «детский», «семейный» туризм.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. По каким критериям проводят сегментацию турпродуктов?
2. Может ли быть «стандартный элитный тур»?
3. Как часто необходимо менять ассортимент туроператору?

**Задание для самостоятельной работы**

Составьте список признаков неудачного ассортимента турфирмы.

**Литература: [1]**

**Задание для самостоятельной работы**

Доклад, презентация

**Практическое занятие 2.3 (6 часов)**

**Тема: Деловая репутации и фирменный стиль туроператора**

## **Часть 1. Вопросы для обсуждения**

1. Стратегии туроператоров в конкурентной среде.
2. Политика и мероприятия укрепления деловой репутации туроператора.
3. Имидж и деловая репутация: сходство и различие понятий.
4. Фирменный стиль туроператора: цели, технологии создания и развития.
5. Управление лояльностью персонала для укрепления конкурентоспособности фирмы.

## **Часть 2. Интерактивное занятие – деловая игра «Фирменный стиль туроператора»**

На основании материалов кейса составить бриф для заказа оформления фирменного стиля туроператора.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какие мероприятия, организованные фирмой, влияют на деловую репутацию?
2. Какие шаги позволяют поддержать репутацию фирмы в случае неблагоприятных обстоятельств?
3. Почему лояльность персонала рассматривается как элемент деловой стратегии?

**Литература: [2]**

### **Задание для самостоятельной работы**

Доклад, презентация

## **Практическое занятие 2.4 (8 часов)**

**Тема: Выставочная работа туроператора**

### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения (4 часа)**

1. История и современное значение профессиональных выставок в туризме.
2. Международные и национальные выставки в туристской индустрии.
3. Этапы подготовки к участию в выставке.
4. Выставочный продукт туроператора.
5. Полиграфические материалы в работе туроператора.
6. Деловые мероприятия в период выставки.
7. Информационная поддержка выставочной работы туроператора.

### **Часть 2. Интерактивное занятие – деловая игра «Круглый стол на туристской выставке» (4 часа)**

На основании материалов кейса составить программу семинара, круглого стола или другого мероприятия, которое целесообразно провести во время туристской выставки.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какие международные выставки в индустрии туризма наиболее известны?
2. Как оформить выставочный стенд?
3. Какие мероприятия входят в программу туристской выставки?

### **Задание для самостоятельной работы**

Сделать презентацию по мероприятию, входящему в выставочную программу туроператора.

**Литература: [2]**

## **Задание для самостоятельной работы**

Доклад, презентация

## **Практическое занятие 2.5 (6 часов)**

**Тема: Деятельность туроператора в электронной среде**

### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения (4 часа)**

1. Проекты и отдельные решения туроператора в электронной среде.
2. Работа с клиентами и партнерами на сайте туроператора.
3. Специфика работы туроператора в социальных сетях.
4. Работа туроператора на корпоративных порталах Турпрофи, АТОР и др.
5. Мобильные приложения в работе туроператора.
6. Ошибки работы в электронной среде.

### **Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе (4 часа)**

На основании мониторинга работы туроператоров в интернете составить программу и подобрать материал для вебинара «Опыт туроператоров в диалоге с туристами в Интернете»

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какие формы работы в электронной среде наиболее эффективны для туроператора?
2. Какие виджеты и мобильные приложения необходимы туроператору для повышения своей конкурентоспособности?
3. Может ли туроператор работать только в социальных сетях?

**Литература: [2]**

## **Задание для самостоятельной работы**

Доклад, презентация