Министерство образования Республики Беларусь

Учебно-методическое объединение по образованию в области  
природопользования и лесного хозяйства

## УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель Министра  
 образования Республики Беларусь

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **А. И. Жук**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный № ТД -\_\_\_\_\_\_\_/ тип.

**Туроперейтинг**

**Типовая учебная программа**

**для учреждений высшего образования по специальности  
1-89 02 02 Туризм и природопользование**

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО** | **СОГЛАСОВАНО** |
| Начальник отдела охотничьего хозяйства Министра лесного хозяйства Республики Беларусь  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.М.Шестаков  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 | Начальник Управления высшего и среднего специального образования Министерства образования Республики Беларусь  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. И. Романюк  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Председатель Учебно-методического объединения по образованию в области природопользования и лесного хозяйства  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И. М. Жарский  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 | Проректор по научно-методической работе Государственного учреждения  образования «Республиканский институт высшей школы»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В.Титович  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Эксперт-нормоконтролер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**МИНСК 2012**

**СОСТАВИТЕЛь:**

Бессараб Дмитрий Александрович, доцент кафедры туризма и природопользования учреждения высшего образования «Белорусский государственный технологический университет, кандидат географических наук, доцент

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Кафедра физической географии учреждения высшего образования «Белорусский государственный педагогический университет имени М. Танка»;

Кириенко Е.Г. – заведующая кафедрой экономики и туризма частного учреждения образования «Институт предпринимательства», кандидат экономических наук, доцент.

**Рекомендована к утверждению в качестве типовоЙ:**

Кафедрой туризма и природопользования учреждения высшего образования «Белорусский государственный технологический университет» (протокол № 10

от 10.05. 2012 г.);

Научно-методическим советом учреждения высшего образования «Белорусский государственный технологический университет» (протокол № \_\_ от \_\_

2012 г.);

Научно-методическим советом по лесному хозяйству Учебно-методического объединения по образованию в области природопользования и лесного хозяйства (протокол № \_\_ от \_\_ 2012 г.).

Ответственный за выпуск: Д. А. Бессараб

**СОДЕРЖАНИЕ**

Пояснительная записка ……………………………………………...… 4

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ……………………………………………………. 6

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ …………………………..…….. 7

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ………………………….… 9

**Пояснительная записка**

**Актуальность изучения учебной дисциплины «Туроперейтинг»**

«Туроперейтинг» является базовой туристической дисциплиной при подготовке специалистов по туризму и природопользованию.

**Цели и задачи учебной дисциплины**

Целью дисциплины «Туроперейтинг» является профессиональная подготовка специалистов по туризму и природопользованию по специальности 1–89 02 02 «Туризм и природопользование», а также :

– формирование и развитие профессиональных компетенций специалистов в области туризма по разработке конкурентоспособныхтуров (комплексов туристических услуг) и способах их продвижения на рынок;

– повышение общеобразовательного и культурного уровня студентов с целью дальнейшего применения знаний на предприятиях сферы туризма Республики Беларусь.

Задачи изучения дисциплины:

– изучить нормативно-правовые акты Республики Беларусь и международные нормативные правовые акты, регулирующие сферу туризма;

– получить практические навыки в технологии проектирования, формирования, продвижения и реализации туров (комплексных программ обслуживания) как для внутренних, так и для зарубежных рынков;

– сформировать стремление к высокому уровню образованности, развитию интеллектуальных и творческих способностей.

**Требования к освоению учебной дисциплины**

Согласно образовательному стандарту специальности 1–89 02 02 «Туризм и природопользование» студенты **должны знать:**

***–*** состав и содержание турпродукта как экономической единицы;

***–*** технологию формирования тура;

***–*** показатели качества тура и обслуживания в туризме;

***–*** правила и методы разработки программы тура;

***–*** особенности организации и осуществления договорной деятельности туристического предприятия;

– виды транспортных услуг в туризме;

**уметь**:

***–*** анализировать макро- и микросреду туристического предприятия;

*–* разрабатывать конкурентоспособный туристический продукт на рынке;

*–* продвигать туристический продукт на рынке услуг;

*–* взаимодействовать в процессе создания, продвижения турпродукта с контрагентами;

*–* строить отношения с клиентами в процессе массовых продаж.

**Структура содержания учебной дисциплины**

Структура дисциплины построена на основе модульного подхода по разбиению ее содержания на разделы и темы. При этом раздел и тема представляют собой относительно самостоятельные укрупненные дидактические единицы содержания обучения. В разделах рекомендуется выполнение практических работ, а также тематические контрольные работы. Выполнение студентами данных видов работ позволяет проводить диагностику их знаний по темам дисциплины, а также способствовать комплексному применению полученных знаний при решении практических лесозащитных задач.

Типовой учебный план предусматривает для изучения дисциплины 80 часов, в том числе 52 часа аудиторных занятий: лекций – 34, лабораторных занятий – 18.

**Связь с другими дисциплинами**

Для изучения дисциплины «Туроперейтинг», необходимы знания, полученные в ходе изучения учебных дисциплин: «Основы туристического сервиса», «Таможенное дело».

**Рекомендуемые технологии и методы обучения**

**Методы (технологии) обучения.**

Методы обучения в рамках данной дисциплины соответствуют общим требованиям к формированию социально-личностных и профессиональных компетенций выпускника и основаны на принципах гуманизации, фундаментализации, компетентностного подхода, социально-личностной подготовки и междисциплинарности.

Методологическими особенностями дисциплины «Туроперейтинг» являются принципы активного творческого мышления, направленности обучения на формирование самостоятельности суждений, мировоззренческой позиции. Дисциплина «Туроперейтинг» предполагает использование большого количества демонстрационного материала, дискуссионность общения и внедрение инновационных образовательных технологий при подготовке высококвалифицированных специалистов в сфере туризма в высшей школе.

Методологическими особенностями дисциплины «Туроперейтинг» являются принцип модульного построения программы, стимулирование активного творческого мышления, направленность обучения на формирование самостоятельности суждений, мировоззренческая позиция с применением методов «погружения» в смоделированные преподавателем ситуации, встречающиеся в реальной работе туристических предприятий. Методы обучения в рамках дисциплины «Туроперейтинг» соответствуют общим требованиям к формированию социально-личностных компетенций выпускника высших учебных заведений.

Чтение лекций по дисциплине целесообразно проводить с использованием презентаций и мультимедийного комплекса (компьютер и проектор). Рекомендуется просмотр учебных видеофильмов по отдельным тематикам. Для текущего контроля знаний студентов рекомендуется проводить различные виды тестирования.

*Самостоятельная работа студентов.*

В процессе преподавания дисциплины «Туроперейтинг» рекомендуется использовать личностно-ориентированные технологии, направленные на развитие творческих качеств личности и позволяющие обеспечить формирование у студентов профессиональных умений и навыков при развитии коммуникативных способностей и навыков самостоятельной творческой деятельности.

Для формирования современных социально-личностных и социально-профессиональных компетенций студентов в образовательный процесс по данной дисциплине целесообразно вводить методики активного обучения и дискуссионные формы обучения.

Самостоятельная работа студентов должна проходить путем изучения соответствующих вопросов (приложение 2). Студенты прорабатывают литературные источники из рекомендованного списка и списка интернет-ресурсов. Для проверки знаний студентов, полученных путем проработки литературы, вопросы для самостоятельного изучения рекомендуется включать в контрольные работы.

**ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название разделов и тем | Количество часов  аудиторных занятий | | |
| лекции | лабораторные | **всего** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ***Раздел I. Основы туроперейтинга*** | | | | |
| 1.1. | Общая характеристика, виды и субъекты туроперейтинга | 4 | – | **4** |
| 1.2. | Характеристика и функции туроператора на рынке туристических услуг | 4 | 2 | **6** |
| ***Раздел II.* *планирование комплекса туристических услуг в туроперейтинге*** | | | | |
| 2.1 | Комплекс туристических услуг как объект планирования в туроперейтинге | 2 | 2 | **4** |
| 2.2 | Проектирование туров | 4 | 2 | **6** |
| ***Раздел III. разработка комплекса туристических услуг в туроперейтинге*** | | | | |
| 3.1 | Работа туроператоров с поставщиками услуг | 2 | 2 | **4** |
| 3.2 | Договорные отношения в туроперейтинге | 4 | 2 | **6** |
| 3.3 | Ценообразование в туроперейтинге | 2 | 2 | **4** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ***Раздел IV. продвижение комплекса туристических услуг в туроперейтинге*** | | | | |
| 4.1 | Основные средства продвижения туров | 2 | 2 | **4** |
| 4.2 | Участие в выставочных мероприятиях | 2 | – | **2** |
| ***Раздел V. реализация комплекса туристических услуг в туроперейтинге*** | | | | |
| 5.1 | Технологии реализации туров | 2 | 2 | **4** |
| 5.2 | Формирование спроса и стимулирование сбыта | 2 | 2 | **4** |
| 5.3 | Личные продажи туристических услуг | 2 | – | **2** |
| 5.4 | Контроль качества обслуживания в туроперейтинге | 2 | – | **2** |
|  | **ИТОГО** | **34** | **18** | **52** |

**СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Раздел I. Основы туроперейтинга**

1.1. Общая характеристика, виды и субъекты туроперейтинга

Понятие «туроперейтинг» и его сущность. Виды туроперейтинга. Субъекты туроперейтинга. Основные функции туроперейтинга. Возникновение бизнеса туроперейтинга на международном туристическом рынке. Предпосылки возникновения туроперейтинга в Беларуси и факторы его привлекательности для предпринимателей. Терминология и аббревиатуры туроперейтинга. Этапы туроперейтинга. Управление туроперейтингом на национальном и международном уровне.

1.2. Характеристика и функции туроператора на рынке туристических услуг

Понятие «туроператор». Классификация туроператоров. Роль и место туроператора на рынке туристических услуг. Характеристика деятельности туроператоров. Примеры ведущих отечественных и зарубежных туроператоров. Основные функции туроператоров. Характеристика комплектующей функции туроператора, ее назначение. Характеристика сервисной функции туроператора, ее назначение. Характеристика гарантийной функции туроператора, ее назначение. Роль и место туроператоров на международном и отечественном туристических рынках.

Раздел II. планирование комплекса туристических услуг в туроперейтинге

2.1. Комплекс туристических услуг как объект планирования в туроперейтинге

Понятие «услуга», ее потребительские свойства и характеристика. Комплекс туристических услуг как объект планирования в туроперейтинге. Пакет услуг (основной и дополнительный). Понятие «тур» и его составляющие. Виды туров и маршрутов. Выявление целевых рынков – основных, дополнительных, случайных. Сегментирование туристического рынка: выбор целевого рынка, оценка потенциала сегмента рынка, анализ возможностей освоения данного сегмента рынка.

2.2. Проектирование туров

Этапы проектирования туров. Технологии разработки и организации туров. Понятие и особенности организации индивидуальных и групповых туров. Программа обслуживания. Отличительные особенности туроперейтинговой программы инициативного туроператора. Отличительные особенности туроперейтинговой программы рецептивного туроператора. Документационное обеспечение процесса проектирования тура. Управление потребительским спросом на каждом этапе тура.

Раздел III. разработка комплекса туристических услуг

в туроперейтинге

3.1. Работа туроператоров с поставщиками услуг

Поставщики туристических услуг. Способы сотрудничества туроператоров с поставщиками услуг. Тактика ведения переговоров туроператора с поставщиками туристических услуг. Психология деловых переговоров. Контрактинг в туроперейтинге на международном и национальном уровне.

**3.2. Договорные отношения в туроперейтинге**

Виды договорных отношений в туроперейтинге. Сущность и понятие договора. Права и обязанности сторон. Специфика заключения договоров с зарубежными партнерами. Национальные особенности переговорщиков. Принципы невербального общения в процессе ведения переговоров. Основные документы, регулирующие отношения туроператоров на международном уровне. Нормативно-правовые акты, регулирующие договорные отношения туроператоров на национальном уровне.

**3.3. Ценообразование в туроперейтинге**

Ценообразование в туроперейтинге. Определение цены на комплекс туристических услуг. Факторы, влияющие на цену тура. Рентабельность тура. Основные составляющие цены турпакета. Себестоимость тура, постоянные и переменные издержки туроператора. Расчет нулевой рентабельности тура. Расчет стоимости автотранспорта и авиатранспорта. Ценовые стратегии туроперейтинга. Роль персонала в достижении целей туроперейтинга.

Раздел IV. продвижение комплекса туристических услуг

в туроперейтинге

4.1. Основные средства продвижения туров

Условия формирования положительного имиджа туроператора. Основные средства продвижения туров и отдельных туристических услуг, применяемых в туроперейтинге. Достоинства и недостатки основных средств продвижения туров и отдельных туристических услуг на примере конкретного туроператора. Стоимость основных средств продвижения в Беларуси. Ассортимент рекламно-информационной продукции отечественных туроператоров. Стадии жизненного цикла туров. Стратегии продвижения туров туроператоров на международный и национальный рынки.

**4.2. Участие в выставочных мероприятиях**

Классификация выставочных мероприятий, проводимых в сфере туризма, их характеристика. Основные правила выставочной и послевыставочной работы туроператора. Расчет затрат и эффективности участия туроператора в выставочных мероприятиях. Подготовка и проведение рекламной кампании для туроператора. Оценка эффективности основных средств продвижения.

Раздел V. реализация комплекса туристических услуг

в туроперейтинге

5.1. Технологии реализации туров

Этапы, средства и технологии реализации туров и отдельных туристических услуг туроператора потребителям. Разработка и внедрение сбытовых стратегий в туроперейтинге. Формирование сбытовой сети туроператора. Определение внешних и внутренних факторов, влияющих на организацию сбытовой сети.

**5.2. Формирование спроса и стимулирование сбыта**

Информационно-рекламная деятельность отечественных туроператоров. Формирование спроса и стимулирование сбыта. Стимулирование сбыта как средство воздействия на потребителей туристических услуг. Примеры эффективного стимулирования сбыта в туроперейтинге. Достоинства и недостатки стимулирования сбыта. Цели и направления туристической пропаганды в туроперейтинге. Достоинства пропаганды в туризме. Недостатки пропаганды.

**5.3. Личные продажи туристических услуг**

Особенности личной продажи комплекса туристических услуг в туроперейтинге. Характеристика процесса личной продажи. Установление контакта с клиентом по телефону. Особенности приема и обслуживания клиента в офисе. Типология клиентов. Работа с возможными возражениями клиентов. Осуществление продажи клиенту, послепродажное обслуживание. Достоинства и недостатки личной продажи в туроперейтинге.

**5.4. Контроль качества обслуживания в туроперейтинге**

Туристическая документация. Контроль качества обслуживания. Порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов. Показатели эффективности функционирования туроператора. Критерии оценки качества услуг в туроперейтинге.

**ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА Практических ЗАНЯТИЙ**

**Раздел I. Основы туроперейтинга**

1. Роль и место туроператора на рынке туристических услуг.

**Раздел II. Планирование комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Комплекс туристических услуг как объект планирования в туроперейтинге.

2. Проектирование туров.

**Раздел III. Разработка комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Сегментация рынка туристических услуг.

2. Договорные отношения в туроперейтинге.

3. Ценообразование в туроперейтинге.

**Раздел IV. Продвижение комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Основные средства продвижения туров.

**Раздел V. Реализация комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Технологии реализации туров.

2. Формирование спроса и стимулирование сбыта.

КРИТЕРИИ ОЦЕНОК УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ

|  |  |
| --- | --- |
| Не зачтено | Отсутствие знаний и компетентности в рамках дисциплины; отказ от ответа |
| Фрагментарные знания в рамках дисциплины; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины; неумение использовать научную терминологию дисциплины, наличие в ответе грубых ошибок; пассивность на практических занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий |
| Недостаточно полный объем знаний в рамках дисциплины; знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными ошибками; слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, методах и направлениях дисциплины; пассивность на практических занятиях; низкий уровень культуры исполнения заданий |
| Минимально достаточный объем знаний в рамках дисциплины; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач; умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи; умение ориентироваться в основных теориях, методах и направлениях дисциплины и давать им оценку; работа под руководством преподавателя на практических занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий |
| Зачтено | Достаточные знания в объеме учебной программы; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; умение ориентироваться в теориях, методах и направлениях дисциплины и давать им сравнительную оценку; самостоятельная работа на практических занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий |
| Достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы; использование необходимой научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; умение ориентироваться в теориях, методах и направлениях дисциплины и давать им сравнительную оценку; активная самостоятельная работа на практических занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, достаточно высокий уровень культуры исполнения заданий |
|  | Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных задач; свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; умение ориентироваться в основных теориях, методах и направлениях дисциплины и давать им аналитическую оценку; самостоятельная работа на практических занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий |
| Систематизированные, глубокие и полные знания по всем поставленным вопросам в объеме учебной программы; использование научной терминологии, грамотное и логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных задач; способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; умение ориентироваться в теориях, методах и направлениях дисциплины и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на практических занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий |
| Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; точное использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; умение ориентироваться в теориях, методах и направлениях дисциплины и давать им аналитическую оценку; систематическая, активная самостоятельная работа на практических занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий |
| Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; точное использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных задач; выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации; полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы по учебной дисциплине; умение свободно ориентироваться в теориях, методах и направлениях дисциплины и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин; самостоятельная творческая работа на практических занятиях, активное творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий |

**Диагностика компетенций студента**

Для диагностики сформированности компетенций по дисциплине «Туроперейтинг» проводится текущий контроль знаний студентов, включающий выполнение студентами контрольных заданий с последующей оценкой проделанной работы. Итогом проверки знаний является зачет.

Рекомендуется проведение контрольных работ по следующим темам:

1) основы туроперейтинга;

2) планирование комплекса туристических услуг в туроперейтинге;

3) разработка комплекса туристических услуг в туроперейтинге;

4) продвижение комплекса туристических услуг в туроперейтинге.

Примерный перечень вопросов приведен в приложении 1.

**СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**ОСНОВНАЯ**

1. Бирицкая, Н.М. Туроперейтинг: учеб. пособие / Н.М.Бирицкая. – Минск: БГЭУ, 2007.

2. Богалдин-Малых, В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы: учеб. пособие / В.В. Богалдин-Малых. – М: МПСИ , 2004.

3. Богданов, Е.И. Планирование на предприятии туризма: учебник / Е.И.Богданов, О.Н.Кострюкова, В.П.Орловская. – СПб: Бизнес–пресса, 2004.

4. Гришко, Н.И. Управление персоналом: учеб.-прак. пособие / Н.И. Гришко. – Минск: БГЭУ, 2000.

5. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: учебник / Е.Н. Ильина. – М: Советский спорт, 2002.

6. Квартальнов, В.А. Туризм: учебник / В.А. Квартальнов. – М: Финансы и статистика, 2007.

7. О туризме: Закон Республики Беларусь от 25 ноября 1999г. № 326-3 в ред. от 16.06.2010 № 193-3.

*Дополнительная*

1. Агамирова, Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично- ресторанном бизнесе: практикум / Е.В. Агамирова. – М: Дашков и К, 2005.

2. Биржаков, М.Б. Индустрия туризма: перевозки: учеб. пособие / М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров. – Спб: Невский фонд, 2001.

3. Браймер, Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: учебник / Р.А. Браймер. – М.: Аспект Пресс, 2005.

4. Енджейчик, И. Современный туристический бизнес: научное издание / И.Енджейчик. – М: Финансы и статистика, 2003.

5. Ильина, Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: учебник / Е.Н. Ильина. – М: Советский спорт, 2007.

6. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник / Ф. Котлер. – М: ЮНИТИ, 2003.

7. Лукичева, Л.И. Менеджмент туризма: Экономика туризма: учебник / Л.И. Лукичева. – М: Финансы и статистика, 2004.

8. Музыченко, В.В. Управление персоналом: учебник / В.В. Музыченко. – М: Академия, 2003.

9. Сенин, В.С. Организация международного туризма: учебник / В.С. Сенин. – М: Финансы и статистика, 2004.

10. Соловьев, Э.А. Современный этикет и деловой протокол: учебное пособие / Э.А. Соловьев. – Минск: Новое знание, 2000.

11. Сухов, Р.И. Организация работы туристического агентства: учебное пособие / Р.И. Сухов. – М-РнД: МарТ, 2005.

12. Чудновский, А.Д. Гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие / А.Д. Чудновский. – М.: Кнорус, 2002.

13. Шевелева, О.В. Организация ведения переговоров: учеб. пособие / О.В. Шевелева. – М: Советский спорт, 2007.

14. Шекшеня, С.В. Управление персоналом современной организации: учебник / С.В. Шекшеня. – М: Интел-синтез, 2004.

15. Янкевич, В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: учебник / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукова. – М: Финансы и статистика, 2005.

Приложение 1

**Примерный перечень контрольных вопросов для проведения контрольных работ по дисциплине «Туроперейтинг»**

**Раздел I. Основы туроперейтинга**

1. Общая характеристика, виды и субъекты туроперейтинга.

**Раздел II. Планирование комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Проектирование туров.

2. Работа туроператоров с поставщиками услуг.

**Раздел III. Разработка комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Сегментация рынка туристических услуг.

2. Договорные отношения в туроперейтинге.

3. Ценообразование в туроперейтинге.

**Раздел IV. Продвижение комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Основные средства продвижения туров.

2. Классификация выставочных мероприятий, проводимых в сфере туризма, их характеристика.

**Раздел V. Реализация комплекса туристических услуг в туроперейтинге**

1. Технологии реализации туров.

2. Контроль качества обслуживания в туроперейтинге..

Приложение 2

**Примерные вопросы для самостоятельной работы студентов**

1. Подготовительная работа в туроперейтинге на национальном уровне.

2. Основные средства продвижения туров.

3. Основные правила выставочной и послевыставочной работы туроператора.

4. Подготовка и проведение рекламной кампании для туроператора.

5. Технологии реализации туров.

6. Формирование спроса и стимулирование сбыта.

7. Особенности личной продажи комплекса туристических услуг в туроперейтинге.