

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОРСКИХ И АГЕНТСКИХ УСЛУГ**  
**МОДУЛЬ 1**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП  
2025

Форма обучения  
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация операторских и агентских услуг модуль 1» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Олейникова И.С., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Ilona.Mihina@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 29.04.2025 , протокол № 10

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)  
Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	000000000E7BC2F
Владелец	Гомилевская Г.А.

## **1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)**

Целью изучения дисциплины является формирование компетенций связанных с эффективным управлением туристской деятельностью. В ходе ее достижения решаются следующие задачи:

- формирование знаний о технологиях комплектации и продвижения турпродукта с использованием современных информационных систем;
- формирование умений анализировать и применять нововведения на рынке туристских услуг;
- формирование навыков организации туристского бизнеса во внутреннем, въездном и выездном туризме

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1к : Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	РД2	Умение	анализировать рынок туристских услуг
			РД3	Навык	оценивать востребованность туристских услуг на рынке
			РД4	Знание	особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
<b>Формирование гражданской позиции и патриотизма</b>		
Воспитание уважения к Конституции и законам Российской Федерации	Единство народов России	Активная жизненная позиция
<b>Формирование духовно-нравственных ценностей</b>		
Воспитание нравственности, милосердия и сострадания	Взаимопомощь и взаимоуважение	Доброжелательность и открытость
<b>Формирование научного мировоззрения и культуры мышления</b>		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Приоритет духовного над материальным	Гибкость мышления

Формирование коммуникативных навыков и культуры общения									
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать				Взаимопомощь и взаимоуважение				Внимательность к деталям	

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина "Технология и организация операторских и агентских услуг Модуль 1" относится к обязательной части учебного плана.

### 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (з.е.)	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттестации			
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная						
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР					
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.Б	2	4	55	18	36	0	1	0	89	ДЗ			

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в предмет. Туризм как объект управления.	РД4	2	4	0	10	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций, выполнение практических заданий.
2	Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности.	РД4	4	6	0	12	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций, диагностика нормативно-правовых актов РФ.

3	Организация и управление туристской фирмой.	РД1	2	4	0	14	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций, выполнение практических заданий.
4	Туристский рынок.	РД2	2	4	0	10	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций и рефератов.
5	Договоры туристского предприятия с партнерами.	РД5	2	6	0	13	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций, изучение и заполнение договоров.
6	Безопасность в туризме.	РД5	2	4	0	10	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций, выполнение практических заданий.
7	Туристские формальности.	РД3	2	4	0	10	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций, изучение и заполнение договоров.
8	Страхование в туризме.	РД2	2	4	0	10	Участие в дискуссии, обсуждение результатов, подготовка мультимедийных презентаций, выполнение практических заданий.
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	

#### **4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО**

*Тема 1 Введение в предмет. Туризм как объект управления.*

Содержание темы: Значение предмета для формирования общей культуры и навыков работы в сфере управления на различных территориальных уровнях: государственном; региональном, муниципальном и отдельного туристского предприятия. Значение туризма в экономике стран и регионов мира. Туropераторская и туроператорская деятельность: сущность и место в туристском комплексе. Функции туристской организации. Классификация, свойства туристских услуг. Особенность туристской деятельности как объекта управления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

*Тема 2 Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности.*

Содержание темы: Управление туристской деятельностью в РФ: структура управления, цели, методы, принципы, влияние на динамику развития туристского рынка Российской Федерации и Дальнего Востока. Коммерческие и общественные туристские организации: сущность, цели и задачи деятельности. Законодательные и нормативно-

правовые документы в регулировании туристской деятельности на территории Российской Федерации. Использование данных органов государственной исполнительной власти при составлении туристской документации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: защита докладов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 3 Организация и управление туристской фирмой.*

Содержание темы: Функции, принципы и методы менеджмента в туризме. Планирование: сущность, классификация планов, виды планирования. Организация деятельности туроператорской и турагентской фирмы, специфические особенности на различных этапах деятельности. Организационно-управленческая структура и должностные обязанности персонала различных квалификационных уровней. Автоматизация предприятия. Управленческая решетка и стиль управления туристской фирмой. Внедрение CRM систем и платформ по онлайн бронированию туристских услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: выполнение проектов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 4 Туристский рынок.*

Содержание темы: Туристский рынок: сущность и основные составляющие туристского рынка. Экономическая сущность туристского рынка: туристский спрос, предложение туристского продукта, цена и конкуренция, подбор турпродукта с учетом конъюнктуры рынка. Тенденции развития онлайн рынка туристских услуг. Жизненный цикл туристского продукта. Устойчивость и эффективность деятельности туристской фирмы. Виды конкуренции, конкурентное преимущество.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: защита докладов, выполнение контрольных заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 5 Договоры туристского предприятия с партнерами.*

Содержание темы: Принципы подбора партнеров по бизнесу в туризме. Технологические особенности, правовая основа сделок между партнерами по бизнесу в туризме. Подготовка к переговорам. Особые условия договора между туристской фирмой и партнерами: предприятиями размещения, предприятиями питания, транспортными компаниями, музеями, экскурсионными бюро. Использование информационных технологий при формировании комплекта документов с поставщиками услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия, заполнение договоров.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 6 Безопасность в туризме.*

Содержание темы: Общее понятие безопасности, законодательное регулирование аспектов безопасности в туристской деятельности на территории Российской Федерации. Риски и меры по их предотвращению. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов и меры по предотвращению рисков. Травмоопасность, воздействие окружающей среды, психофизиологические факторы риска. Безопасность туристов во

время перевозок. Безопасность туристов на предприятиях размещения, питания, при прохождении маршрутов. Экологический туризм и факторы риска на маршрутах в Приморском крае.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: защита докладов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 7 Туристские формальности.*

Содержание темы: Сущность и классификация туристских формальностей. Правовая сущность туристских формальностей. Визовые формальности, таможенные формальности, валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности. Карантинный контроль. Страхование туристов и собственной ответственности туроператоров. Внесение информации о туристских формальностях в памятку туриста.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: защита докладов, выполнение контрольных заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### *Тема 8 Страхование в туризме.*

Содержание темы: Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыезда, страхование багажа. Расчет страховой премии с использованием информационных технологий. Страхование гражданской ответственности туроператоров по выездному, въездному и внутреннему туризму. Процесс оформления страховой выплаты.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: защита докладов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное выполнение проектов, тестовых и контрольных заданий, рефератов. Студент выбирает тему реферата из списка, представленного в ФОС. Защита реферата проводится в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией. Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в пункте 5 настоящей РПД. Полный перечень методических указаний представлен в приложении 1 рабочей программы "Фонд оценочных средств для

проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)".

**Тематика реферативных работ и мультимедийных презентаций (п. 5.6. ФОС)**

1. Анализ рекреационного потенциала Приморского края для развития внутреннего туризма.
2. Аттракции и их место в туристской индустрии Приморского края.
3. Инновационные технологии и их использование в туристской деятельности.
4. Национальные парки Приморского края – будущее туристского бизнеса.
5. Архитектурные наследие г. Владивостока как туристский потенциал.
6. Документационное обеспечение деятельности турфирмы.
7. Особенности организации экологического туризма в ООПТ Приморского края.
8. Экскурсионное обслуживание в системе туристского комплекса г. Владивостока.
9. Маркетинговое исследования в ценообразовании и управлении спросом туристской фирмы.
10. Традиционная культура коренных народов Приморья в развитии внутреннего туризма.
11. Особенности коммуникаций на предприятиях туризма.
12. Перспективы развития делового туризма в Приморском крае.
13. Субъекты и объекты рынка туристских услуг
14. Организация экологических туров по Приморскому краю.
15. Организационные особенности дайвинга в Приморье.
16. Анализ особенностей мотивации персонала в турфирме.
17. Особенности взаимодействия ресторанов г.Владивостока с туристскими фирмами.
18. Экстремальный туризм на рынке туристских услуг Приморья.
19. Роль туризма в экономике стран и регионов мира.
20. Роль CRM систем на предприятиях туризма.
21. Классификация, свойства туристских услуг.
22. Правовые основы выездного туризма в РФ.
23. Особенности организации зимних видов отдыха турфирмами Приморья.
24. Роль маркетинговых исследований в ценообразовании и управлении спросом.
25. Инновации на рынке туристских услуг России и за рубежом.
26. Правовые основы внутреннего и въездного туризма.
27. Историко-культурное наследие г. Владивостока как фактор развития въездного туризма.
28. Социальный туризм: проблема и перспективы развития в России и Приморье.
29. Страхование гражданской ответственности туроператоров в РФ.
30. Туристские формальности как составляющая часть в организации деятельности туристской фирмы.
32. Анализ туристской привлекательности Приморского края для развития внутреннего туризма
33. Организация и технология обслуживания клиентов в турфирме (на примере т/ф)
34. Особенности организации и продвижения этнографических туров на Японский рынок
35. Особенности организации безопасности туристов на маршруте (на примере конкретного тура).
36. Особенности организации взаимодействия между гостиницей и турфирмой.
37. Управление персоналом на примере туристской фирмы.
38. Законодательные основы и технология создания туристской фирмы.
39. Анализ туристского рынка Приморского края: проблемы и перспективы развития.
40. Технология продвижения лечебно-оздоровительных туров в Китай.

42. Владивостокская крепость на рынке туристских услуг Владивостока: проблемы и перспективы использования.
43. Проблемы и перспективы развития внутреннего туризма на Дальнем Востоке.
44. Структура государственного регулирования туристской отрасли в РФ.
45. Характеристика организации детского отдыха и оздоровления на территории Приморского края.
46. Развитие круизного туризма в Приморском крае.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492675> (дата обращения: 03.05.2023).
2. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стакхова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/485437> (дата обращения: 01.03.2023).

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 214 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013962-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1876281> (дата обращения: 01.03.2023). — Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А., Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-11139-0. — URL: <https://book.ru/book/947725> (дата обращения: 09.09.2025). — Текст : электронный.
3. Демьянов, С. А. Туropерейтинг : учебно-методическое пособие / С. А. Демьянов, Г. Р. Потаева. — Пинск : ПолесГУ, 2021. — 100 с. — ISBN 978-985-516-688-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314141> (дата обращения: 09.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535224> (дата обращения: 12.03.2025).
5. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537544> (дата обращения: 12.03.2025).
6. Христов Т. Т. ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА. Учебник для вузов [Электронный ресурс] : Москва : Издательство Юрайт , 2022 - 273 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/geografiya-turizma-496605>

### ***7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):***

1. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг - Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/50/50319.shtml>
2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
3. Образовательная платформа "ЮРАЙТ" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM" - Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
7. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://urait.ru/>
8. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
10. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

### **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

Основное оборудование:

- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная

- Мультимедийный проектор Casio XJ-V2
- Экран Projecta 160\*160

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader
- PDF Converter
- Антиплагиат. ВУЗ
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОРСКИХ И АГЕНТСКИХ УСЛУГ**  
**МОДУЛЬ 1**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП  
2025

Форма обучения  
очная

Владивосток 2025

## **1 Перечень формируемых компетенций**

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенци и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления турристской деятельностью	ОПК-2.1к : Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критерии оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## **2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения**

**Компетенция ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Ко д ре з- та	ти п ре з- та	Результат	
ОПК-2.1к : Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	RД 2	У ме ни е	анализировать рынок туристских услуг	верно анализирует рынок туристских услуг
	RД 3	На вы к	оценивать востребованность туристских услуг на рынке	верно оценивает востребованность туристских услуг на рынке
	RД 4	Зн ан ие	особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме	определяет особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

## **3 Перечень оценочных средств**

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения			

РД1	Знание : технологии формирования турпродукта с использованием современных информационных систем; достижения инновационной деятельности в сфере туризма за рубежом и в России	1.3. Организация и управление туристской фирмой.	Дискуссия	Дискуссия
			Дискуссия	Проект
			Доклад, сообщение	Дискуссия
			Доклад, сообщение	Проект
РД2	Умение : анализировать рынок туристских услуг	1.4. Туристский рынок.	Разноуровневые задачи и задания	Доклад, сообщение
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
		1.8. Страхование в туризме.	Проект	Список вопросов
			Проект	Тест
РД3	Навык : оценивать востребованность туристских услуг на рынке	1.7. Туристские формальности.	Дискуссия	Список вопросов
			Дискуссия	Тест
			Доклад, сообщение	Список вопросов
			Доклад, сообщение	Тест
РД4	Знание : особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме	1.1. Введение в предмет. Туризм как объект управления.	Дискуссия	Проект
			Дискуссия	Тест
			Доклад, сообщение	Проект
			Доклад, сообщение	Тест
			Конспект	Проект
			Конспект	Тест
		1.2. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности.	Дискуссия	Проект
			Дискуссия	Тест
			Доклад, сообщение	Проект
			Доклад, сообщение	Тест
РД5	Умение : разрабатывать туристский продукт	1.5. Договоры туристского предприятия с партнерами.	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Тест

		1.6. Безопасность в туризме.	Разноуровневые задачи и задания	Опрос
			Разноуровневые задачи и задания	Тест

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						
	Групповой проект	Пример разноуровневых задач и заданий	Проект	Перечень тем доклада в сообщении	Варианты индивидуальных домашних заданий	Примеры тестовых заданий	Итого
Лекции	8						8
Практические занятия	10			15	10		35
Самостоятельная работа		17	20				37
Промежуточная аттестация						20	20
Итого	18	17	20	15	10	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умеет применять их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## **5 Примерные оценочные средства**

### **5.1 Пример разноуровневых задач и заданий**

1. Каковы свойства туризма как объекта управления?
2. Классификация туристских организаций (общественные и коммерческие).
3. Каковы цели, задачи и миссия туристской организации?
4. Раскрыть значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.
5. Классификация туризма.
6. Раскрыть основные функции менеджмента в туризме.
7. Сущность организации деятельности как функции менеджмента в туризме.
8. Планирование деятельности как функция менеджмента в туризме.
9. Мотивация как функция менеджмента в туризме: сущность, классификация.
10. Мотивация трудовых отношений: функции, принципы, методы
11. В чем особенность мотивации потребителей в туризме?
12. Контроль как функция менеджмента в туризме.
13. Туристская индустрия (понятие, структура, особенности взаимодействия).
14. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туризма в России.
15. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ: цели, принципы, методы.
16. Каковы технологические этапы создания туристской фирмы?
17. Особенности договорной деятельности в туризме.
18. Сделка, виды сделок в туризме.
19. Сущность сделки на условиях «Договора агентских соглашений».
20. Какова правовая сущность сделки на условиях «Договора купли-продажи»?
21. Возможно ли сотрудничество турагента и рецептивного туроператора?
22. Каковы особые условия договора туристской фирмы с гостиничным предприятием?
23. Договор туристской фирмы с транспортной компанией (авиакомпанией, железной дорогой, автотранспортным предприятием). Принципиальные условия договора.
24. Раскройте принципы подбора партнеров по бизнесу в туризме
25. Безопасность в туризме: законодательное и нормативно-правовое регулирование в РФ, понятие, основные аспекты.
26. Страхование в туристской деятельности, законодательное регулирование страхования.
27. Страхование туристов: виды, правовая основа.
28. Страхование гражданской ответственности туроператора. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
29. Продвижение туристского продукта: рекламные и не рекламные методы продвижения.
30. Охарактеризуйте туристский рынок: понятие, структура, свойства.
31. Какова технология сбыта туристского продукта?
32. Выбор стратегии туристской фирмы
33. Качество туристской услуги (продукта): понятие, оценка и контроль качества.
34. Каковы основные формы деятельности туристских предприятий.
35. Что понимается под туристскими формальностями?
36. Правила оформления туристской визы.
37. Что понимается под санитарно-эпидемиологическими формальностями?
38. В чем заключается валютный контроль?
39. Таможенный контроль и таможенные формальности.
40. Охарактеризуйте туристский рынок РФ.
41. Охарактеризуйте туристский рынок Дальнего Востока.
42. Охарактеризуйте туристский рынок Приморского края.

43. Что понимается под безопасностью в туристской деятельности?
44. Классификация рисков в туризме и меры их предотвращения.
45. Охарактеризуйте методы контроля качества туристского продукта (услуги).
46. Охарактеризуйте крупнейшие туристские выставки в мире и РФ.
47. Каковы функции общественных туристских организаций?

*Краткие методические указания*

Задания позволяют проверить знания студента по дисциплине (для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	15-18	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	11-14	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.
3	6-10	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, не достаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	1-5	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающейся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

## 5.2 Проект

Выполнение проекта «Создание и документационное обеспечение туристской фирмы» начинается с изучения нормативно-правовой базы и рекомендованной учебной литературы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала.

Разработка проекта включает следующие этапы:

1. Выбор формы туристской деятельности и специализации.
2. Обоснование и выбор организационно-правовой формы деятельности.
3. Создание организационно-управленческой структуры, выбор фирменного наименования,
4. Подготовка пакета учредительных документов для регистрации фирмы.
5. Маркетинговые исследования рынка.
6. Заключение договоров с поставщиками услуг.
7. Разработка туристского продукта (тур, экскурсия, анимационная программа и др.) или подбор готового турпродукта в системе действующего туроператора (в зависимости от деятельности, туроператорской или турагентской)
8. Калькуляция стоимости туристского продукта.
9. Подготовка доклада и презентации.

### *Краткие методические указания*

Проект позволяет проверить умения и владения студента по дисциплине.

При выполнении этапов рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины), а также официальные интернет сайты государственных структур и туристских организаций.

### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	15	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	10	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	5	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	2	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

### **5.3 Примеры тестовых заданий**

#### **1. Под туристской деятельностью понимается**

- 1)туроператорская и турагентская деятельность
- 2)туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий
- 3)любая деятельность по организации путешествий
- 4)деятельность, связанная с разработкой и продвижением туристского продукта на рынок

#### **2. Под туроператорской деятельностью понимается**

- 1)деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.осуществляемая юридическим лицом
- 2)деятельность по разработке турпродукта
- 3)деятельность по предоставлению услуг туристам на основе договоров
- 4)организация рекламной компании по продвижению туристского продукта

#### **3. Организация по определению является**

- 1) предприятием, занимающимся производством продукции
- 2)систематизированное, сознательное объединение людей, преследующих достижение определенных целей
- 3)объединением людей, занимающихся производством продукции, товаров, услуг
- 4)предприятием туристской индустрии

#### **4. Основными составляющими любой организации являются**

- 1)люди, входящие в любую организацию
- 2)задачи, для решения которых существует данная организация
- 3)станки о оборудование
- 4)управление, которое формирует, мобилизует и приводит в движение потенциал организации для решения стоящих перед ней задач

#### **5. По целям создания организации могут быть**

- 1)общественными
- 2)коммерческими
- 3)отраслевыми
- 4)международными
- 5)национальными

**6. Жизнедеятельность любой организации состоит из 3-х основополагающих процессов**

- 1)получение сырья и (или) ресурсов из внешней среды
- 2)изготовления продукта, товара, (услуги)
- 3)нормативно-правового регулирования
- 4)передачи продукта во внешнюю среду

**7. Миссия организации трактуется как**

1) общая, наиболее важная, социально значимая для общества цель или задача создания и существования организации, это в широком смысле ее философия и предназначение

- 2) реализация коммерческой цели – извлечение прибыли
- 3) длительное и успешное существование на туристском рынке
- 4) разработка и продвижение туристского продукта

**8. Цели определяются как конкретизация миссии фирмы и имеют следующие важнейшие характеристики**

- 1) ориентированность на определенный временной интервал
- 2) достижимость и реальность
- 3) конкретность и измеримость
- 4) непротиворечивость и согласованность с другими целями и ресурсами
- 5) адресность и контролируемость
- 6)увеличение объема продаж

**9. Особенность туристских услуг можно обозначить как три «Н»**

- 1)неосозаемость (нематериальность)
- 2)неразрывность производства и потребления
- 3)невозможность хранения (несохраняемость)

**10.Основными особенностями туризма как объекта управления является**

- 1) комплексность
- 2)сезонность
- 3)сложность взаимосвязей между его основными партнерами
- 4)ограниченность туристских ресурсов
- 5)слабая материально-техническая база туроператорских фирм

**11. В структуре туристских услуг различают**

- 1)основные туристские услуги
- 2)дополнительные туристские услуги
- 3)самостоятельно формируемые туристом услуги в месте временного пребывания
- 4)элитарные услуги
- 5)практикоориентированные услуги

**12. Тур может быть представлен как**

- 1)взаимодействие предприятий туристской индустрии
- 2)отдельная услуга, предоставляемая на основе заявки туриста туроператорской фирмой
- 3)формируемый комплекс основных и дополнительных услуг, предоставляемых туристу в зависимости от целей путешествия
- 4)буклет, предлагаемый на туристской выставке туроператорской фирмой.

**13. Инициативные туроператоры**

- 1)наиболее активные на рынке туристских услуг туроператорские фирмы
- 2)операторские фирмы, специализирующиеся на рынке внутреннего туризма
- 3)операторские фирмы, специализирующиеся на рынке въездного туризма
- 4)операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) туроператорами или напрямую с предприятиями туристской индустрии

**14.К функциям туроператоров относятся**

1) изучение потребностей потенциальных туристов на туристские программы и туры  
2) взаимодействие с поставщиками на туры на договорной основе (гостиницами, предприятиями питания, экскурсионными фирмами и др.)

3) расчет стоимости тура с учетом ситуации на рынке

4) продвижение и реализация туров потребителям

5) разработка законодательной и нормативно-правовой документации

**15. Зависимость туризма от природно-климатических условий определяется как**

1) сезонность

2) сложность в выборе специализации

3) риск для стабильной работы фирмы

4) возможность комплексного развития территории

**16. Под категориями туризма понимается**

1) международный: въездной и выездной

2) региональный

3) внутренний

4) межгосударственный

**17. В классификацию туристских ресурсов входят**

1) природные

2) исторические

3) социально-культурные

4) лечебно-оздоровительные местности и курорты

5) транспортные компании

**18. Туристские услуги (согласно ГОСТ Р 53522-2009) определяются как**

1) услуги туристских фирм

2) услуги предприятий туристской индустрии

3) услуги туристских информационных центров

4) результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и релаксации

**19. Экскурсионные услуги**

1) туристские услуги по подготовке и проведению экскурсий

2) услуги по разработке маршрута

3) услуги по сертификации экскурсии

4) услуги по подготовке гидов-экскурсоводов

**20. Как называется договор между туроператором (турагентом) и туристом**

1) Договор о реализации турпродукта

2) Агентский договор

3) Договор купли-продажи

4) Контракт

**21. Определите принципиальное отличия тура от экскурсии**

1) по способу передвижения

2) по видам размещения

3) по времени проведения

4) по национальным особенностям

**22. Основными факторами развития туризма являются**

1) множественные

2) статичные

3) динамичные

4) международные

**23. К статичным факторам развития туризма относятся**

1) природно-климатические

- 2)культурно-исторические
- 3)этнографические
- 4)политические
- 5)материально-технические

**24. Определите динамичные факторы, которые влияют на развитие туризма**

- 1)экономические
- 2)природно-климатические
- 3)политические
- 4)социально-демографические

**25. Информирование о планируемой организованной перевозке детей необходимо направлять в:**

- 1) ГИБДД
- 2) МЧС
- 3) Ростуризм

**26. Самодеятельный туризм – путешествие**

- 1)самостоятельно организованное туристами путешествие с использованием активных средств передвижения
- 2)организованные путешествия туристской фирмой по экстремальным маршрутам
- 3)путешествия по заранее разработанной программе
- 4)групповые туры на внутреннем туристском рынке, организованные для людей третьего возраста

**27. Внутренний туризм – это путешествия**

- 1)иностраных граждан по России
- 2)граждан России по странам СНГ
- 3)российских граждан в пределах РФ
- 4)только самостоятельно организуемые путешествия граждан РФ по странам Балтии

**28. Инклюзив-туром (IT) является**

- 1)планируемый при поддержке туроператорской фирмы индивидуальный тур
- 2)тур с жестким, заранее спланированным (до контакта с клиентом) набором услуг, ориентированным на определенный вид отдыха или туризма
- 3)разработанный туроператорской фирмой инновационный тур
- 4)разработанный при поддержке государственных «Программ социальной поддержки населения», тур для социально незащищенных граждан РФ

**29. Классами обслуживания в туризме условно называются**

- 1) туристских услуг, прошедшие стандартизацию
- 2)обеспечение безопасности и надежности обслуживания туристов туроператорской фирмой
- 3)уровень обслуживания при проектировании туров («люкс», первый класс, туристский класс, экономический класс)
- 4)соответствие туристского продукта требованиям, изложенным в ГОСТЕ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»

**30. Туристский продукт должен отвечать следующим основным потребительским свойствам**

- 1)обоснованность
- 2)эффективность
- 3)незаменимость
- 4)полезность
- 5)надежность

**31. В обеспечении безопасности при прохождении сложных туристских маршрутов участвует:**

- 1) гид – переводчик
- 2) экскурсовод

3) инструктор – проводник

4) аниматор

**32. Отметьте безвизовые страны Азии:**

1) Тайвань

2) Сингапур

3) Япония

4) Республика Корея

**33. При пересечении границы несовершеннолетнему туристу в сопровождении руководителя необходимы следующие документы:**

1) Заграничный паспорт и нотариально заверенное согласие от родителей на сопровождающего руководителя

2) Заграничный паспорт и свидетельство о рождении несовершеннолетнего туриста

3) Заграничный паспорт, свидетельство о рождении и нотариально заверенное согласие от родителей на сопровождающего руководителя

**34. Участниками ассоциации «Турпомощь» должны быть:**

1) Туроператоры по выездному туризму

2) Туроператоры по внутреннему и въездному туризму

3) Туроператоры по выездному, внутреннему и въездному туризму

**35. Страхование выезжающих за рубеж является в РФ:**

1) Обязательным

2) Добровольным

**36. Выберите условия осуществления туроператорской деятельности, предусмотренные в законодательстве:**

1) наличие статуса индивидуального предпринимателя

2) наличие статуса юридического лица

3) наличие статуса юридического лица или индивидуального предпринимателя

**37. Какой из указанных ниже органов осуществляет государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации?**

1) Министерство спорта РФ

2) Министерство экономического развития РФ

3) Министерство культуры РФ

**38. Какая страна является лидером на протяжении многих лет по выездному туризму среди граждан РФ?**

1) Италия

2) Франция

3) Таиланд

4) Турция

**39. Доля каких субъектов туристского рынка превалирует в общем количестве всех туристских организаций?**

1) Туроператоры выездного туризма

2) Туроператоры внутреннего и въездного туризма

3) Турагентства

**40. Доля бронирования каких услуг преобладает на рынке онлайн трэвел?**

1) Средства размещения

2) Авиабилеты

3) Страховки

4) Экскурсии

**41. Претензии по договору о реализации турпродукта принимаются в течении:**

1) 10 дней после окончания тура

2) 20 дней после окончания тура

3) 14 дней после окончания тура

**42. Договор страхования ответственности туроператора заключается со страховой компанией на срок не менее :**

- 1) Одного года
- 2) Двух лет
- 3) Трех лет

**43. Страховой полис для выезжающих за рубеж класса «Эконом» не покрывает:**

- 1) Репатриацию тела
- 2) Потерю багажа
- 3) Медицинскую диагностику и лечение

**44. Невозвратный тариф на авиаперевозку наиболее часто включает:**

- 1) Только ручную кладь
- 2) Только багаж
- 3) Включает и ручную кладь и багаж

**45. Под безопасностью туристов понимаются:**

- 1) личная безопасность туристов
- 2) сохранность их имущества
- 3) не причинение ущерба окружающей среде во время путешествий
- 4) комплекс мер, направленных на предотвращение использования туризма в целях незаконной миграции и транзита в третьи страны
- 5) все ответы верны.

#### *Краткие методические указания*

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент демонстрирует 100% правильных ответов
4	15	Студент демонстрирует от 80 до 100% правильных ответов
3	10	Студент демонстрирует от 60 до 80% правильных ответов
2	5	Студент демонстрирует от 40 до 60% правильных ответов
1	2	Студент демонстрирует от 20 до 40% правильных ответов

#### **5.4 Варианты индивидуальных домашних заданий**

Контрольные задания формирует у студента владения технологиями подбора, комплектации и продвижения турпродукта.

1.На сайте туроператора Пегас Туристик опубликованная стоимость тур в Таиланд составляет 35000 руб. на одного человека при двухместном размещении, при этом на сайте туроператора «Владтур» аналогичный тур в Таиланд реализуется по цене 32250 руб.

А) Почему туроператор реализует тур дороже, чем туроператор?  
Б) Имеет ли право туроператор предлагать тур туристам дешевле, чем непосредственно оператор по данному туру?

2. Изучив теорию жизненного цикла, приведите примеры турпродуктов, которые находятся на этапах: внедрение, рост, зрелость, спад. В качестве примера, может быть взят туристский рынок Приморского края. Какие факторы влияют на развитие турпродукта?

3. Изобразите в виде таблицы варианты организации питания и их международные обозначения. Какие варианты организации питания наиболее распространены в странах СВА и ЮВА и почему?

4.В последние годы активно развивается рынок онлайн бронирования туристских услуг. Какие факторы этому способствуют, почему? Каковы перспективы онлайн рынка туристских услуг?

5. Составьте список безвизовых направлений отдыха в АТР. Как на Ваш взгляд отмена визовых формальностей оказывает влияние на туристский поток и на деятельность туркомпаний?

6. В перечне партнеров турагентств можно встретить зарубежных рецептивных туроператоров.

А) Имеет ли право российский турагент заключать прямой договор с зарубежным туроператором?

Б) Бронирование каких услуг допускается (не рекомендуется) у зарубежного туроператора?

7. Турист решил отказаться от поездки в Республику Корея в связи с распространением коронавирусной инфекции в марте 2020 г. Решение было принято до начала путешествия.

А) Имеет ли право турист расторгнуть договор о реализации турпродукта в связи с возникшей угрозой безопасности в Республике Корея?

Б) Какой уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туристов о наличии угрозы безопасности в той или иной стране?

Б) Турист получит полную денежную сумму по договору о реализацию турпродукта или какую то ее часть за вычетом фактически понесенных расходов туроператора?

8. Изучив раздел «Сотрудничество» туроператора ООО «ТТ-ТРЭВЕЛ», торговая марка «FAN and SUN» <https://agent.tui.ru/Partnership/agentskiy-dogovor> перечислите перечень документов, необходимых для заключения агентского договора юридическому лицу (турагенту).

#### *Краткие методические указания*

Контрольные задания позволяют проверить умения и владения студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	8	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, не точности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	4	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	2	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

## **5.5 Групповой проект**

Выполнение группового проекта «О внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Проект включает следующие этапы:

Основные положения закона.

Принятые поправки в закон в 2007 – 2023 гг.

Факторы, влияющие на внесение изменений в закон

Положительные и отрицательные стороны для туристов и турфирм.

Существенные изменения, связанные со страхованием гражданской ответственности туроператора.

Подготовка доклада и презентации.

*Краткие методические указания*

Проект позволяет проверить умения и владения студента по дисциплине.

При выполнении этапов рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины), а также официальные интернет сайты государственных структур и туристских организаций.

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	15	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	10	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	5	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	2	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

## 5.6 Перечень тем докладов, сообщений

1. Анализ рекреационного потенциала Приморского края для развития внутреннего туризма.
2. Аттракции и их место в туристской индустрии Приморского края.
3. Инновационные технологии и их использование в туристской деятельности.
4. Национальные парки Приморского края – будущее туристского бизнеса.
5. Архитектурные наследие г. Владивостока как туристский потенциал.
6. Документационное обеспечение деятельности турфирмы.
7. Особенности организации экологического туризма в ООПТ Приморского края.
8. Экскурсионное обслуживание в системе туристского комплекса г. Владивостока.
9. Маркетинговое исследования в ценообразовании и управлении спросом туристской фирмы.
10. Традиционная культура коренных народов Приморья в развитии внутреннего туризма.
11. Особенности коммуникаций на предприятиях туризма.
12. Перспективы развития делового туризма в Приморском крае.
13. Субъекты и объекты рынка туристских услуг
14. Организация экологических туров по Приморскому краю.
15. Организационные особенности дайвинга в Приморье.
16. Анализ особенностей мотивации персонала в турфирме.
17. Особенности взаимодействия ресторанов г.Владивостока с туристскими фирмами.
18. Экстремальный туризм на рынке туристских услуг Приморья.
19. Роль туризма в экономике стран и регионов мира.
20. Роль CRM систем на предприятиях туризма.
21. Классификация, свойства туристских услуг.
22. Правовые основы выездного туризма в РФ.
23. Особенности организации зимних видов отдыха турфирмами Приморья.

24. Роль маркетинговых исследований в ценообразовании и управлении спросом.
25. Инновации на рынке туристских услуг России и за рубежом.
26. Правовые основы внутреннего и въездного туризма.
27. Историко-культурное наследие г. Владивостока как фактор развития въездного туризма.
28. Социальный туризм: проблема и перспективы развития в России и Приморье.
29. Страхование гражданской ответственности туроператоров в РФ.
30. Туристские формальности как составляющая часть в организации деятельности туристской фирмы.
32. Анализ туристской привлекательности Приморского края для развития внутреннего туризма
33. Организация и технология обслуживания клиентов в турфирме (на примере т/ф)
34. Особенности организации и продвижения этнографических туров на Японский рынок
35. Особенности организации безопасности туристов на маршруте (на примере конкретного тура).
36. Особенности организации взаимодействия между гостиницей и турфирмой.
37. Управление персоналом на примере туристской фирмы.
38. Законодательные основы и технология создания туристской фирмы.
39. Анализ туристского рынка Приморского края: проблемы и перспективы развития.
40. Технология продвижения лечебно-оздоровительных туров в Китай.
42. Владивостокская крепость на рынке туристских услуг Владивостока: проблемы и перспективы использования.
43. Проблемы и перспективы развития внутреннего туризма на Дальнем Востоке.
44. Структура государственного регулирования туристской отрасли в РФ.
45. Характеристика организации детского отдыха и оздоровления на территории Приморского края.
46. Развитие круизного туризма в Приморском крае.

#### *Краткие методические указания*

Студент самостоятельно выбирает тему реферата из списка.

После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

В реферате необходимо раскрыть тенденции, проблемы и перспективы исследуемого вопроса.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	15	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
4	10	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	7	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
2	5	Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы

1	0	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы
---	---	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Ключи к фонду оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОРСКИХ И АГЕНТСКИХ УСЛУГ**  
**МОДУЛЬ 1**

Перечень рекомендуемых направлений (специализаций):  
43.03.02 Туризм

Владивосток

## **ФОС 5.1 Алгоритм подготовки разноуровневых задач и заданий**

- 1) Анализ ситуации: изучите исходные условия, ограничения и цели кейса.
- 2) Постановка проблемы: выделите ключевую проблему или задачи, которые необходимо решить.
- 3) Генерация идей: разработайте различные варианты решений, учитывая ресурсы и возможности.
- 4) Оценка альтернатив: проанализируйте плюсы и минусы каждого варианта, выберите оптимальный путь действий.
- 5) Реализация плана: составьте пошаговую инструкцию по выполнению выбранного решения.
- 6) Контроль результатов: определите критерии оценки эффективности реализации плана и методы контроля качества исполнения.

## **ФОС 5.2. Алгоритм выполнения проекта**

Выполнение проекта «Создание и документационное обеспечение туристской фирмы»

Разработка проекта включает следующие этапы:

1. Выбор формы туристской деятельности и специализации.

Ответ: необходимо выбрать туроператорскую или тургентскую деятельность, обосновать на основе Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

2. Обоснование и выбор организационно-правовой формы деятельности.

Ответ: для туроператорской деятельности возможно создание только юридического лица (ООО, ОАО, ЗАО), для тургентской допустима работа в качестве индивидуального предпринимателя (ИП).

3. Создание организационно-управленческой структуры, выбор фирменного наименования

Ответ: Организационно-управленческая структура предприятия (организационная структура, оргструктура) — это схема взаимодействия подразделений, отделов и сотрудников компании. Она отражает иерархию и состав организации, а также функции, права и обязанности руководителей и других работников. Здесь важно определить действительно важных людей в компании и их количество. Наименование компании должно учитывать миссии турфирмы, направление деятельности и не повторяться с уже существующими бизнесами.

4. Подготовка пакета учредительных документов для регистрации фирмы.

Ответ: Пакет учредительных документов для регистрации фирмы (общества с ограниченной ответственностью, ООО) включает:

Заявление о регистрации по форме Р11001. В нём указывают личные данные учредителей, название будущего ООО, его юридический адрес, размер уставного капитала и долей в нём, коды видов деятельности и данные руководителя.

Устав ООО. В нём отражают основную информацию о самом обществе, об учредителях, о порядке проведения общих собраний, о финансовом аспекте деятельности компании и о руководстве общества.

Документы на юридический адрес. Для арендованного помещения понадобится гарантийное письмо, а если организация регистрируется по домашнему адресу учредителя или директора — согласие собственников жилья.

Решение единственного учредителя. Если учредитель один, он должен подписать решение. Оно заверяется той же датой, что и устав. В документе должны быть персональные данные учредителя, название и юридический адрес компании, сведения об утверждении устава и размере уставного капитала, информация о руководителе.

Протокол собрания учредителей. Если учредителей несколько, все вопросы о функционировании ООО решаются ими коллегиально на собрании. Решения фиксируются в протоколе. В нём обязательно должна быть информация о дате и времени проведения собрания и избранных председателе и секретаре.

Договор о создании ООО. Договор нужен, если собственников несколько. В нём прописывают, о чём договорились участники в отношении самой процедуры открытия организации, а также права, обязанности и ответственность учредителей.

5. Маркетинговые исследования рынка.

Ответ: в рамках маркетингового исследования необходимо исследовать количество направлений и продуктов по внутреннему и международному туризму, определить спрос, проверить какими турками рынок региона перенасыщен и каких туроров, и услуг не хватает.

6. Заключение договоров с поставщиками услуг.

Ответ: при выборе турагентской деятельности нужно заключить агентский договор с туроператором или несколькими туроператорами по обоснованному направлению деятельности. Для туроператорской деятельности следует заключить договор с различными поставщиками услуг: транспортными компаниями, предприятиями питания, страховыми компаниями и экскурсионными бюро.

7. Разработка туристского продукта (тур, экскурсия, анимационная программа и др.) или подбор готового турпродукта в системе действующего туроператора (в зависимости от деятельности, туроператорской или турагентской)

Ответ: пункт выполняется согласно выбранного направления деятельности турфирмы, при турагентской деятельности выбираются наиболее интересные страны и программы туроператоров, при туроператорской важно проделать работу по формированию турпродукта с использованием данных поставщиков.

7. Калькуляция стоимости туристского продукта.

Ответ: калькуляция выполняется при турагентской деятельности определением стоимости турпродукта представленного на сайте туроператора, включая размер комиссионного вознаграждения. При туроператорской деятельности необходимо посчитать сумму всех затрат компании на разработку тура, выявить себестоимость и рыночную стоимость.

8. Подготовка доклада и презентации.

Ответ: Объем презентации 15-20 слайдов. Структура задания: обоснование актуальности проблемы, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Защита задания в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

### **ФОС 5.3 Ответы на тестовые задания**

- 1) 4
- 2) 1
- 3) 2
- 4) 1,2,4
- 5) 2
- 6) 1, 3, 4
- 7) 1
- 8) 3
- 9) 1,2,3
- 10) 3
- 11) 2
- 12) 3
- 13) 4
- 14) 1,2,3,4

- 15) 1  
16) 1  
17) 3  
18) 4  
19) 1  
20) 1  
21) 3  
22) 2,3  
23) 2  
24) 4  
25) 1  
26) 1  
27) 3  
28) 2  
29) 3  
30) 4,5  
31) 3  
32) 1  
33) 1  
34) 1  
35) 2  
36) 2  
37) 2  
38) 2  
39) 1  
40) 2  
41) 2  
42) 1  
43) 2  
44) 1  
45) 5

#### **ФОС 5.4 Ответы на индивидуальные домашние задания**

1.На сайте туроператора Пегас Туристик опубликованная стоимость тура в Таиланд составляет 35000 руб. на одного человека при двухместном размещении, при этом на сайте турагентства «Владтур» аналогичный тур в Таиланд реализуется по цене 32250 руб.

А) Почему туроператор реализует тур дороже, чем турагент?

Б) Имеет ли право турагент предлагать тур туристам дешевле, чем непосредственно оператор по данному турю?

Ответ: Агент сделал скидку за счет своего комиссионного вознаграждения от продажи тура. Согласно введению электронной путевки стоимость тура на сайте туроператора и агента должна совпадать.

2. Изучив теорию жизненного цикла, приведите примеры турпродуктов, которые находятся на этапах: внедрение, рост, зрелость, спад. В качестве примера, может быть взят туристский рынок Приморского края. Какие факторы влияют на развитие турпродукта?

Ответ: В качественно примера можно привести: «Внедрение» - новые города Китая - Вэйхай, Янтай, Сиань, «Рост» - Северная Корея, «Зрелость» - Таиланд, «Спад» - приграничный город Суйфеньхэ.

3. Изобразите в виде таблицы варианты организации питания и их международные обозначения. Какие варианты организации питания наиболее распространены в странах СВА и ЮВА и почему?

Ответ:

BB	Bed & breakfast	Предусматривает только завтрак (отличается в зависимости от страны)
HB	Half Board	Варианты полупансиона: завтрак+ужин, реже — завтрак+обед, за напитки — дополнительная оплата
HB+	Half Board plus	Расширенный HB дополнительно включает напитки — безалкогольные и алкогольные
FB FP AP	Full Board Full Pension American Plan	Полный пансион предполагает подачу завтрака, обеда и ужина. Объем и ассортимент блюд ограничены
FB+	Full Board plus	Расширенный FB дополнен безалкогольными и алкогольными напитками
AI, ALL	All Inclusive	Любимый многими формат «всё включено» в режиме самообслуживания
UAI, UAL	Ultra All Inclusive	«Всё включено» на более высоком уровне, с местными и импортными напитками

По направлениям экскурсионного отдыха востребован тип питания «BB» - завтраки, курортный отдых, например Вьетнам, Таиланд, Хайнань часто представлен системой “FB” или “ALL”.

4. В последние годы активно развивается рынок онлайн бронирования туристских услуг. Какие факторы этому способствуют, почему? Каковы перспективы офлайн рынка туристских услуг?

Ответ:

Рост числа туристических компаний и онлайн-платформ. С развитием информационных технологий и интернета всё больше компаний и стартапов начинают заниматься предоставлением услуг по бронированию путешествий. Это создаёт конкуренцию между существующими и новыми игроками на рынке и способствует увеличению предложения.

Технологический прогресс. Развитие информационных технологий позволяет компаниям создавать новые и улучшенные сервисы, а также автоматизировать процессы бронирования. Это упрощает и ускоряет процесс для клиентов, а также позволяет компаниям расширять свои возможности и предлагать более удобные и инновационные услуги.

Растущий запрос на внутренний туризм. Популярность традиционных туристических направлений, таких как Дальний Восток России, Москва и Санкт-Петербург, увеличивается, при этом растёт интерес к новым направлениям по всей стране.

5. Составьте список безвизовых направлений отдыха в АТР. Как на Ваш взгляд отмена визовых формальностей оказывает влияние на туристский поток и на деятельность туркомпаний?

Ответ:

Некоторые безвизовые направления для россиян в странах Азиатско-Тихоокеанского региона (АТР): Таиланд, Вьетнам, Малайзия, Гонконг, Филиппины, Шри-Ланка.

Для туристского потока отмена виз может привести к росту спроса на туристические поездки. Исключение визовых расходов становится ключевым фактором при принятии решения о поездке.

6. В перечне партнеров туроператорств можно встретить зарубежных рецептивных туроператоров.

А) Имеет ли право российский турагент заключать прямой договор с зарубежным туроператором?

Б) Бронирование каких услуг допускается (не рекомендуется) у зарубежного туроператора?

Ответ: турагент имеет право заключить договор с рецептивным туроператором. Допускается бронирование только наземного обслуживания. Не допускается бронирование турпродукта.

7. Турист решил отказаться от поездки в Республику Корея в связи с распространением коронавирусной инфекции в марте 2020 г. Решение было принято до начала путешествия.

А) Имеет ли право турист расторгнуть договор о реализации турпродукта в связи с возникшей угрозой безопасности в Республике Корея?

Б) Какой уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туристов о наличии угрозы безопасности в той или иной стране?

Б) Турист получит полную денежную сумму по договору о реализации турпродукта или какую то ее часть за вычетом фактически понесенных расходов туроператора?

Ответ:

Да, в такой ситуации турист вправе расторгнуть договор о реализации туристского продукта согласно статье 14 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Основанием для отмены тура служат объявления Ростуризма (на момент 2020 г.) об угрозе безопасности туристов в зарубежных странах и решения оперативного штаба Правительства РФ по предупреждению завоза и распространения инфекции на территории России.

До 2023 года информированием туристов занимался Ростуризм, с 2023 года – Министерство экономического развития.

В случае распространения пандемии турист получит полную сумму либо сумма будет заморожена как депозит на последующую поездку.

8. Изучив раздел «Сотрудничество» туроператора ООО «ТТ-ТРЭВЕЛ», торговая марка «FAN and SUN» <https://agent.tui.ru/Partnership/agentskiy-dogovor> перечислите перечень документов, необходимых для заключения агентского договора юридическому лицу (турагенту).

Ответ:

Для организаций-резидентов РФ это копия свидетельства о постановке на учёт в налоговом органе юридического лица или индивидуального предпринимателя (ИНН). Для ИП — выписка из ЕГРИП с кодами ОКВЭД, подтверждающими туристическую деятельность. Кроме того устав, паспортные данные учредителей, протокол об избрании директора, договор аренды помещения, справку о переходе на упрощенную систему налогообложения.

### **ФОС 5.5 Алгоритм выполнения групповой проекта**

Выполнение группового проекта «О внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Проект включает следующие этапы:

Основные положения закона.

Принятые поправки в закон в 2007 – 2023 гг.

Факторы, влияющие на внесение изменений в закон

Положительные и отрицательные стороны для туристов и турфирм.

Существенные изменения, связанные со страхованием гражданской ответственности туроператора.

Подготовка доклада и презентации.

Подготовка проекта поручается группе (не более 3 человек). Каждая группа берет на изучение 2-3 статьи закона.

Подготовка и защита проходит три основных ступени:

- Предварительная работа - подбор статей, их изучение, определение поправок, которые были внедрены. Самое важное понимать причинно-следственные связи новых изменений.

Выявить и структурировать внешние факторы, влияющие на изменение законодательства в индустрии туризма.

- Непосредственный перенос полученных выводов в презентацию. Лаконично обозначить основные положения статьи, изменения, положительные и отрицательные стороны для туристов и туристской отрасли в целом.

- Заключительная ступень - прием (защита) проекта.

В результате проектирования должны быть полученных следующие результаты:

1) Оформленный доклад с выводами по требованиям СТО ВГУЭС с соблюдением уровня антиплагиата

от 50%;

2) Презентация

#### **ФОС 5.6 Алгоритм подготовки докладов, сообщений**

1. Уточните тему доклада для подготовки.

2. Ознакомьтесь с учебными материалами (лекции, конспекты, презентации, раздаточный материал).

3. Просмотрите ключевые понятия, классификации, даты, примеры.

4. Составьте краткий конспект по теме и выделите:

– основные понятия и термины;

– ключевые идеи и принципы;

– логические связи между темами;

– примеры и факты, которые можно привести.

5. Подготовьте ответы на возможные вопросы:

– представьте, что бы вы спросили на месте преподавателя

– запишите короткие, логичные ответы (не заученные дословно, а в своей формулировке).

6. Подготовьте 1–2 примера, чтобы подкрепить каждый ответ.

7. Повторите материал вслух (проговорите ответы, как будто отвечаете на занятии)

8. Подготовьтесь к дополнительным вопросам (подумайте, чем можно расширить или углубить свой ответ).

9. Не бойтесь аудитории - ваши слушатели дружески настроены.