

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**Технология и организация туроператорской и
турагентской деятельности**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 43.03.02_2022_ОФО.plx
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **8 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 288

в том числе:

аудиторные занятия 80

самостоятельная работа 188,5

контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 3,7

часов на контроль 15,8

Виды контроля в семестрах:

экзамены 8

курсовые работы 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	3 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
Иная контактная работа	3,7	3,7	3,7	3,7
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	83,7	83,7	83,7	83,7
Сам. работа	188,5	188,5	188,5	188,5
Часы на контроль	15,8	15,8	15,8	15,8
Итого	288	288	288	288

Программу составил(и):
ст, Препод., Козлова Елена Владимировна

Рецензент(ы):
к.э.н., Доцент, Шевченко Елена Михайловна

Рабочая программа дисциплины

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 30.06.2022 протокол № 26.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Маркетинг, реклама и туризм

Протокол от 30.06.2022 г. № 26

Зав. Кафедрой Черемисова Н.Ф.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	освоения дисциплины (модуля) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности является формирование комплекса знаний об организации туроператорской и турагентской деятельности и государственного регулирования туристской деятельности в России, изучение особенностей деятельности туроператоров и турагентов, в том числе технологий формирования турпродукта.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

современные инновационных технологий в туроператорской и турагентской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов, технологии разработки и реализации туристского продукта; туристские формальности; договорные отношения в туризме

3.2 Уметь

рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; ориентироваться на современном рынке туристских услуг.

3.3 Владеть

навыками продвижения туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; навыками разработки туристских

ПК-2: Способен организовывать туроператорские и турагентские услуги**ПК-2.1: Организовывает туроператорские услуги**

Частично знает как организовывать туроператорские услуги

В большинстве случаев знает как организовывать туроператорские услуги

Уверенно и свободно знает как организовывать туроператорские услуги

Частично умеет организовывать туроператорские услуги

В большинстве случаев умеет организовывать туроператорские услуги

Уверенно и свободно умеет организовывать туроператорские услуги

Частично владеет навыками организовывать туроператорские услуги

В большинстве случаев владеет навыками организовывать туроператорские услуги

Уверенно и свободно владеет навыками организовывать туроператорские услуги

ПК-2.2: Организовывает турагентские услуги

Частично знает как организовывать турагентские услуги

В большинстве случаев знает как организовывать турагентские услуги

Уверенно и свободно знает как организовывать турагентские услуги

Частично умеет организовывать турагентские услуги

В большинстве случаев умеет организовывать турагентские услуги

Уверенно и свободно умеет организовывать турагентские услуги

Частично владеет навыками организовывать турагентские услуги

В большинстве случаев владеет навыками организовывать турагентские услуги

Уверенно и свободно владеет навыками организовывать турагентские услуги

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Тема 1. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности /Тема/	8	0				

1.2	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.3	/Пр/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.4	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.5	Тема 2. Туристские ресурсы. /Тема/	8	0				
1.6	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.7	/Пр/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.8	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.9	Тема 3. Туристская индустрия и инфраструктура. /Тема/	8	0				
1.10	/Лек/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.11	/Пр/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.12	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.13	Тема 4. Правовое регулирование туристской деятельности. /Тема/	8	0				
1.14	/Лек/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.15	/Пр/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.16	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.17	Тема 5. Документооборот в туристическом предприятии. /Тема/	8	0				
1.18	/Лек/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.19	/Пр/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.20	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.21	Тема 6. Продвижение туристского продукта /Тема/	8	0				
1.22	/Лек/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.23	/Пр/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.24	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.25	Тема 7. Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. /Тема/	8	0				
1.26	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.27	/Пр/	8	6	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.28	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.29	Тема 8. Этапы создания туристской фирмы /Тема/	8	0				
1.30	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.31	/Пр/	8	6	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.32	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			

1.33	Тема 9. Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса. /Тема/	8	0				
1.34	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.35	/Пр/	8	6	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.36	/Ср/	8	11	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.37	Тема 10. Работа с клиентом /Тема/	8	0				
1.38	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.39	/Пр/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.40	/Ср/	8	35,5	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.41	Тема 11. Стандартизация в туризме. /Тема/	8	0				
1.42	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.43	/Пр/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.44	/Ср/	8	31	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.45	Тема 12. Региональные и федеральные концепции развития туризма. /Тема/	8	0				
1.46	/Лек/	8	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.47	/Пр/	8	4	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.48	/Ср/	8	23	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.49	/Экзамен/	8	15,8	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.50	/ИКР/	8	3,7	ПК-2.1 ПК-2.2			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Проверяемая компетенция ПК-9

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний:

1. Понятие и виды деятельности туроператора.
2. Пакет услуг.
3. Программный туризм.
4. Взаимоотношения турфирмы с клиентом.
5. Создание привлекательного туристического продукта.
6. Идентификация поставщиков услуг
7. Ценообразование турпродукта.
8. Поставщики услуг.
9. Позиционирование туров и туроператоров.
10. Виды туристических программ.

Тестовые задания

1. К основным туристским услугам относятся:
 - а) включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
 - б) оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания
2. Групповой тур – это ...
 - а) inclusiv tour
 - б) package tour
 - в) заказной тур

3. Что такое туристский ваучер?

- а) финансовый документ турфирмы
- б) документ, подтверждающий бронирование и оплату услуг отеля
- в) финансовое обязательство отеля

4. Что такое «поставщики услуг»?

- а) каналы продвижения турпродукта
- б) каналы реализации турпродукта
- в) предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.

5. Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?

- а) отказ от исполнения условий договора любой из сторон
- б) обстоятельства непреодолимой силы
- в) неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения

6. Ребенок может иметь загранпаспорт:

- а) с 6 лет
- б) с момента рождения
- в) с 14 лет
- г) с 18 лет

7. Для посещения зарубежных стран с туристскими целями россиянам необходимо наличие:

- а) деловой визы
- б) частной визы
- в) рабочей визы
- г) туристской визы

8. Для въезда в какие европейские страны россиянам не нужна виза?

- а) Украина
- б) Хорватия
- в) Черногория
- г) Болгария
- д) Польша
- е) Чехия

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки умений:

1. Схемы работы туристического оператора по реализации и организации туров.
2. Туристская документация.
3. Подбор партнеров по сбыту.
4. Агентское соглашение.
5. Программный туризм.

Тестовые задания

1. Язык оформления международных соглашений:

- а) русский язык
- б) государственные языки сторон соглашения
- в) приемлемый третий язык
- г) двуязычное соглашение – на русском языке и языке, выбранном партнером

2. Фирменный стиль туристского предприятия – это ...

- а) важный психологический фактор для клиента при выборе фирмы
- б) показатель успешной работы фирмы на рынке
- в) непереносимое требование к наружному и внутреннему оформлению фирмы и исполнению рекламно-информационных материалов

3. С какими паспортами российских граждан работают турфирмы?

- а) служебный паспорт
- б) дипломатический паспорт
- в) паспорт моряка
- г) общегражданский загранпаспорт

4. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:

- а) туристских товаров
- б) туристских услуг
- в) туристского продукта

5. Шенгенская виза, выданная одной из стран Шенгенского соглашения, дает разрешение на посещение:
- этой страны
 - некоторых стран – участниц
 - всех стран – участниц
6. Наличие визы:
- разрешает въезд в государство
 - гарантирует въезд на территорию страны
 - подтверждает регистрацию паспорта в консульстве государства, которое предстоит посетить

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки навыков:

- Формирование ассортимента туроператора.
- Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.
- Переговоры с поставщиками услуг.
- Продвижение туристского продукта.
- Договор с авиапредприятием, железной дорогой.
- Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристического продукта.

Тестовые задания

- Пакет услуг (турпакет) – это ...
 - набор туристской документации
 - произведенный оператором турпродукт, состоящий из определенного набора услуг
 - упаковка для рекламной продукции
- Общие требования, предъявляемые к туристской услуге подразделяются на: (отметить V)
 - обязательные
 - желательные
 - рекомендуемые
 - нерекомендуемые
- К обязательным требованиям туристской услуги относятся:
 - привлекательность
 - доступность
 - безопасность жизни и здоровья туристов
 - сохранность имущества туристов
 - охрана окружающей среды
- Программа обслуживания – это ...
 - расписание авиа и авто перевозок на туре
 - комплекс досуговых услуг на туре
 - набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени проведения тура
- К факультативным условиям договора между туроператором и турагентом относятся:
 - юридические адреса сторон
 - форс-мажорная оговорка
 - фактические адреса сторон
 - порядок рассмотрения претензий
 - порядок и условия внесения изменений в обязательства сторон по договору
- Сделки с отечественными и зарубежными турфирмами составляются и подписываются в:
 - одном экземпляре
 - двух экземплярах
 - трех экземплярах
- Укажите, на каком этапе деятельности турфирмы необходима разработка бизнес-плана предприятия:
 - до принятия решения о создании предприятия
 - при начале деятельности турфирмы
 - при возникновении финансовых проблем

8. Укажите основную характеристику первичного телефонного разговора с клиентом:

- а) краткий, но информационно полный разговор
- б) насыщенный ценовой информацией разговор
- в) вежливый, но не содержащий значащей информации разговор

9. Укажите три основных критерия при выборе партнеров по сбыту тур-продукта:

- а) имидж фирмы
- б) стаж работы предприятия
- в) дееспособность фирмы
- г) отзывы конкурентов
- д) кредитоспособность предприятия
- е) правоспособность фирмы

5.2. Темы письменных работ

1. Понятие и виды деятельности туроператора.
2. Пакет услуг.
3. Программный туризм.
4. Взаимоотношения турфирмы с клиентом.
5. Создание привлекательного туристического продукта.
6. Идентификация поставщиков услуг
7. Ценообразование турпродукта.
8. Поставщики услуг.
9. Позиционирование туров и туроператоров.
10. Виды туристических программ.
11. Схемы работы туристического оператора по реализации и организации туров.
12. Туристская документация.
13. Подбор партнеров по сбыту.
14. Агентское соглашение.
15. Программный туризм.
16. Формирование ассортимента туроператора.
17. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.
18. Переговоры с поставщиками услуг.
19. Продвижение туристского продукта.
20. Договор с авиапредприятием, железной дорогой.
21. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристического продукта.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине «Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом» включает:

- 1) оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:
 - устный и письменный опрос,
 - собеседование,
 - реферативное задание,
 - тестовое задание
- 2) оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме: контрольных вопросов и заданий для экзамена.

5.4. Перечень видов оценочных средств

экзамены;
 - курсовые работы;
 - решение задач;
 - тестирование;
 - доклады;
 - рефераты.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1 2. Информационная справочная система «Гарант»

6.3.2.2 1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
46\2	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт.,		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины (модуля) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности основано на комплексном формировании заданных показателей компетенций, представляющих собой, соответствующие знания, умения и навыки. Показатели компетенций «Знать» формируются преимущественно на основе лекционного материала и частично в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

Показатели компетенций «Уметь» и «Владеть» формируются в результате выполнения практических заданий и в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

Целью семинарского занятия является проверка усвоения программного материала по дисциплине (модулю) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности, осуществление контроля и помощи в организации самостоятельной работы студента.

На семинарском занятии закрепляется обучение студентов самостоятельной работе с литературой и вспомогательным материалом. Студенты вырабатывают навык исследования по проблемным вопросам.

Занятие проводится после прочитанной лекции по теме учебной программы. При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется использовать как учебную литературу, нормативные акты, относящиеся к изучаемой теме.

Семинарское занятие включает доклады студентов по вопросам для самостоятельного изучения.

К самостоятельной работе студентов относятся: конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала по конспектам, учебной и научной литературе; самостоятельное изучение вопросов по теме; выполнение курсовых проектов (работ); подготовка к промежуточной аттестации.