

**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\_ЗФО\_2022.plx  
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **8 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 288

в том числе:

аудиторные занятия 14

самостоятельная работа 263,5

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

часов на контроль 6,8

Виды контроля на курсах:

экзамены 4

курсовые работы 4

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	3		4		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	2		4	4	6	4
Практические			8	8	8	8
Иная контактная работа			3,7	3,7	3,7	3,7
Итого ауд.	2		12	12	14	12
Контактная работа	2		15,7	15,7	17,7	15,7
Сам. работа	7		256,5	256,5	263,5	256,5
Часы на контроль			6,8	6,8	6,8	6,8
Итого	9		279	279	288	279

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
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Тема 1. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности /Тема/	4	0				

1.2	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.3	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.4	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.5	Тема 2. Туристские ресурсы. /Тема/	4	0				
1.6	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.7	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.8	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.9	Тема 3. Туристская индустрия и инфраструктура. /Тема/	4	0				
1.10	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.11	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.12	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.13	Тема 4. Правовое регулирование туристской деятельности. /Тема/	4	0				
1.14	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.15	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.16	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.17	Тема 5. Документооборот в туристическом предприятии. /Тема/	4	0				
1.18	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.19	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.20	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.21	Тема 6. Продвижение туристского продукта /Тема/	4	0				
1.22	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.23	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.24	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.25	Тема 7. Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. /Тема/	4	0				
1.26	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.27	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.28	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.29	Тема 8. Этапы создания туристской фирмы /Тема/	4	0				
1.30	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.31	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.32	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			

1.33	Тема 9. Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса. /Тема/	4	0				
1.34	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.35	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.36	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.37	Тема 10. Работа с клиентом /Тема/	4	0				
1.38	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.39	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.40	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.41	Тема 11. Стандартизация в туризме. /Тема/	4	0				
1.42	/Лек/	4	0,33	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.43	/Пр/	4	0,63	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.44	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.45	Тема 12. Региональные и федеральные концепции развития туризма. /Тема/	4	0				
1.46	/Лек/	4	0,37	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.47	/Пр/	4	0,67	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.48	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.49	/Экзамен/	4	6,8	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.50	/ИКР/	4	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 | 1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс |
| 6.3.2.2 | 2. Информационная справочная система «Гарант»  |

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 относится: 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.