

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_2023.plx
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **8 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 288

в том числе:

аудиторные занятия 24

самостоятельная работа 253,5

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	2	10	10	12	12
Практические			12	12	12	12
Иная контактная работа			3,7	3,7	3,7	3,7
Итого ауд.	2	2	22	22	24	24
Контактная работа	2	2	25,7	25,7	27,7	27,7
Сам. работа	34	34	219,5	219,5	253,5	253,5
Часы на контроль			6,8	6,8	6,8	6,8
Итого	36	36	252	252	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 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

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 организовать туроператорские услуги

В большинстве случаев знает как организовать туроператорские услуги

Уверенно и свободно знает как организовать 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 организовать турагентские услуги

В большинстве случаев знает как организовать турагентские услуги

Уверенно и свободно знает как организовать 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/	3	0				

1.2	/Лек/	3	2	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.3	/Ср/	3	34	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.4	Тема 2. Туристские ресурсы. /Тема/	4	0				
1.5	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.6	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.7	/Ср/	4	12	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.8	Тема 3. Туристская индустрия и инфраструктура. /Тема/	4	0				
1.9	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.10	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.11	/Ср/	4	15,5	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.12	Тема 4. Правовое регулирование туристской деятельности. /Тема/	4	0				
1.13	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.14	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.15	/Ср/	4	21	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.16	Тема 5. Документооборот в туристическом предприятии. /Тема/	4	0				
1.17	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.18	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.19	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.20	Тема 6. Продвижение туристского продукта /Тема/	4	0				
1.21	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.22	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.23	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.24	Тема 7. Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. /Тема/	4	0				
1.25	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.26	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.27	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.28	Тема 8. Этапы создания туристской фирмы /Тема/	4	0				
1.29	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.30	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.31	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.32	Тема 9. Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса. /Тема/	4	0				

1.33	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.34	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.35	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.36	Тема 10. Работа с клиентом /Тема/	4	0				
1.37	/Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.38	/Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.39	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.40	Тема 11. Стандартизация в туризме. /Тема/	4	0				
1.41	/Лек/	4	0,5	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.42	/Пр/	4	1,5	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.43	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.44	Тема 12. Региональные и федеральные концепции развития туризма. /Тема/	4	0				
1.45	/Лек/	4	0,5	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.46	/Пр/	4	1,5	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.47	/Ср/	4	21,375	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.48	/Экзамен/	4	6,8	ПК-2.1 ПК-2.2			
1.49	/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:

- а) этой страны

- б) некоторых стран – участниц
- в) всех стран – участниц

6. Наличие визы:

- а) разрешает въезд в государство
- б) гарантирует въезд на территорию страны
- в) подтверждает регистрацию паспорта в консульстве государства, которое предстоит посетить

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

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

Тестовые задания

1. Пакет услуг (турпакет) – это ...

- а) набор туристской документации
- б) произведенный оператором турпродукт, состоящий из определенного набора услуг
- в) упаковка для рекламной продукции

2. Общие требования, предъявляемые к туристской услуге подразделяются на: (отметить V)

- а) обязательные
- б) желательные
- в) рекомендуемые
- г) нерекомендуемые

3. К обязательным требованиям туристской услуги относятся:

- а) привлекательность
- б) доступность
- в) безопасность жизни и здоровья туристов
- г) сохранность имущества туристов
- д) охрана окружающей среды

4. Программа обслуживания – это ...

- а) расписание авиа и авто перевозок на туре
- б) комплекс досуговых услуг на туре
- в) набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени проведения тура

5. К факультативным условиям договора между туроператором и турагентом относятся:

- а) юридические адреса сторон
- б) форс-мажорная оговорка
- в) фактические адреса сторон
- г) порядок рассмотрения претензий
- д) порядок и условия внесения изменений в обязательства сторон по договору

6. Сделки с отечественными и зарубежными турфирмами составляются и подписываются в:

- а) одном экземпляре
- б) двух экземплярах
- в) трех экземплярах

7. Укажите, на каком этапе деятельности турфирмы необходима разработка бизнес-плана предприятия:

- а) до принятия решения о создании предприятия
- б) при начале деятельности турфирмы
- в) 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	Демонстрационное оборудование, учебно-		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-	

	лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт.,		Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)					
<p>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.</p> <p>Показатели компетенций «Уметь» и «Владеть» формируются в результате выполнения практических заданий и в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.</p> <p>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.</p> <p>На семинарском занятии закрепляется обучение студентов самостоятельной работе с литературой и вспомогательным материалом. Студенты вырабатывают навык исследования по проблемным вопросам.</p> <p>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.</p> <p>Семинарское занятие включает доклады студентов по вопросам для самостоятельного изучения.</p> <p>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.</p>					