

Аннотация рабочей программы дисциплины «Предоставление туроператорских услуг»

43.02.16. Туризм и гостеприимство

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Предоставление туроператорских услуг» является обязательной частью общепрофессионального цикла, относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 2.1. ; ПК 2.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Целью является формирование у обучающихся знаний, умений, опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 2.1. ПК 2.2.	Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок Выявлять потребности и предпочтения туристов(экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их	Организация посещения объектов экскурсионного показа Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий Определять тему и составлять маршрут экскурсии

консультирование по маршруту экскурсии Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма) Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма) Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) Планирования запасных вариантов	
--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	102
в т.ч. в форме практической подготовки	76
в т. ч.:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	38
<i>Самостоятельная работа</i>	14
<i>Лабораторная работа</i>	12
Промежуточная аттестация – зачет с оц.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
1	2
<p>Раздел 1 Сущность туроператорской деятельности в современных условиях</p>	<p>Содержание учебного материала: Понятие туроператорской деятельности. Субъекты туроператорской деятельности. Место туроператора на туристском рынке. Соотношение понятий «тур»-«турпродукт», «турпакет» в аспекте туроператорской деятельности. Специфика туроператорской деятельности. Функции туроператоров. Организационные принципы туроператорской деятельности. Особенности развития туроператорской деятельности в России В том числе практических и лабораторных занятий: Особенности классификации туроператоров. Профиль работы туристического оператора. Единый федеральный реестр туроператоров. Крупнейшие туроператоры в РФ. Самостоятельная работа обучающихся: Крупнейшие туроператоры в мире</p>
<p>Раздел 2. Сущность (специфика) турагентской деятельности в современных условиях</p>	<p>Содержание учебного материала: Понятие турагентской деятельности. Субъекты турагентской деятельности. Место турагента на туристском рынке. Основные понятия, используемые в современной турагентской деятельности Принципы взаимодействия турагентства с туроператором. Функции и технология работы туристских агентств. Направления деятельности турагента. . Классификация (виды) турагентств. В том числе практических и лабораторных занятий: Агентские сети в туризме. Самостоятельная работа обучающихся: Ведущие туристские агентства России: характеристика деятельности</p>
<p>Раздел 3. Нормативно-законодательные основы туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Содержание учебного материала Основные нормативные правовые акты, регулирующие туроператорскую и турагентскую деятельность. Нормативно-законодательная база федерального, областного, муниципального уровня по регулированию туризма. В том числе практических и лабораторных занятий Стандарты качества туроператорских и турагентских услуг.</p>
<p>Раздел 4. Деятельность туристской фирмы (предприятия): документооборот и кадровая политика.</p>	<p>Содержание учебного материала Терминология основных понятий в области современного делопроизводства. Документооборот туристского предприятия: схематический анализ выделение основных блоков. Организационная документация: правила и нормы оформления. Документы Распорядительные документы: особенности оформления. Система справочноинформационной документации. Кадровая политика туристского предприятия с учетом современных тенденций. В том числе практических и лабораторных занятий Основные документы, регламентирующие управление персоналом. Должностная сетка турфирмы: примерные должностные инструкции. Самостоятельная работа обучающихся: Особенности формирования наружного и внутреннего облика туристского предприятия. Имидж турфирмы.</p>
<p>Раздел 5. Деятельность</p>	<p>Содержание учебного материала Типология клиентской базы (клиентов). Классы обслуживания клиентов</p>

туристской фирмы (предприятия): специфика работы с клиентом	(потребителей). Методы отбора персонала для туристского обслуживания. Специфика туристской коммуникации: менеджер - потребитель (клиент). Порядок предоставления информации клиенту.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Индивидуальный клиент: специфика работы.
	Самостоятельная работа обучающихся: Решение конфликтных ситуаций (с потребителем-клиентом)
Раздел 6. Туристские формальности и страхование в туризме	Содержание учебного материала
	Терминология туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Виды страхования в туризме.
	Самостоятельная работа обучающихся:
Страхование международных туристских услуг.	

Раздел 7. Технолог ия формиров ания туристско го продукта. Технолог ия продаж и продвиже ния турпроду кта	Содержание учебного материала
	Понятие «турпродукт». Классификация турпродуктов. Нормативно-правовые основы формирования турпродукта. Стандарты и документационное обеспечение проектирования. Схема формирования турпродукта. Составляющие туристского продукта (выделение и прохождение основных технологических этапов). Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Специфика продаж в современном турбизнесе. Ценовая политика как этап технологии продаж в туристской индустрии. Сбытовая сеть: подбор партнеров по сбыту. Особенности рекламной деятельности – продвижение турпродукта на рынке. Роль выставок в продвижении турпродукта.
	Самостоятельная работа обучающихся: Инновационные подходы в современной туристской деятельности. Сущность и функции инновационной деятельности в туризме. Организация инновационного менеджмента и маркетинга. Использование информационных технологий в развитии индустрии туризма.