

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

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

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
1	2
<p><b>Раздел 1</b> <b>Сущность туроператорской деятельности в современных условиях</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b> 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 <b>В том числе практических и лабораторных занятий:</b> Особенности классификации туроператоров. Профиль работы туристического оператора. Единый федеральный реестр туроператоров. Крупнейшие туроператоры в РФ. <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Крупнейшие туроператоры в мире</p>
<p><b>Раздел 2.</b> <b>Сущность (специфика) турагентской деятельности в современных условиях</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b> 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. <b>В том числе практических и лабораторных занятий:</b> Агентские сети в туризме. <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Ведущие туристские агентства России: характеристика деятельности</p>
<p><b>Раздел 3.</b> <b>Нормативно-законодательные основы туроператорской и турагентской деятельности</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Основные нормативные правовые акты, регулирующие туроператорскую и турагентскую деятельность. Нормативно-законодательная база федерального, областного, муниципального уровня по регулированию туризма. <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Стандарты качества туроператорских и турагентских услуг.</p>
<p><b>Раздел 4.</b> <b>Деятельность туристской фирмы (предприятия): документооборот и кадровая политика.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 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. <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Основные документы, регламентирующие управление персоналом. Должностная сетка турфирмы: примерные должностные инструкции. <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Особенности формирования наружного и внутреннего облика туристского предприятия. Имидж турфирмы.</p>
<p><b>Раздел 5.</b> <b>Деятельность</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 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.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Индивидуальный клиент: специфика работы.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Решение конфликтных ситуаций (с потребителем-клиентом)
Раздел 6. Туристские формальности и страхование в туризме	<b>Содержание учебного материала</b>
	Терминология туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль. Санитарно-эпидемиологические формальности.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Виды страхования в туризме.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>
Страхование международных туристских услуг.	

Раздел 7. Технолог ия формиров ания туристско го продукта. Технолог ия продаж и продвиже ния турпроду кта	<b>Содержание учебного материала</b>
	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.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	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.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 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.