

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины
«Предоставление туроператорских услуг»**

Направление подготовки
43.02.16. Туризм и гостеприимство
(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения
Очная/очно-заочная/заочная

Год начала подготовки - 2023
(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК
«Социально-экономических дисциплин»

 Токова С. И.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Рабочая программа 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.

Дисциплина изучается на:

- *очная/очно-заочная/заочная* форма обучения: 2 курс, 4 семестр – зачет

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</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> |

| | |
|--|--|
| <p>персональных данных</p> <p>Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их 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)</p> <p>Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма)</p> <p>Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирования запасных вариантов</p> | |
|--|--|

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 |
| Раздел 1 Сущность туроператорской деятельности в современных условиях | 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 |
| Раздел 2. Сущность (специфика) турагентской деятельности в современных условиях | 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 |
| Раздел 3. Нормативно-законодательные основы туроператорской и турагентской деятельности | 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. |
| Раздел 4. Деятельность туристской фирмы (предприятия): документооборот и кадровая политика. | 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. |
| Раздел 5. Деятельность туристской фирмы (предприятия): специфика работы с клиентом | Содержание учебного материала |
| | Типология клиентской базы (клиентов). Классы обслуживания клиентов (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. Технология формирования туристского продукта. Технология продаж и продвижения турпродукта | 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. |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет № - 509,

столы компьютерные –20 шт., стулья – 20 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., наглядные пособия – в электронном виде, меловая доска – 1 шт., компьютер – 20 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 011p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN) 4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);
- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ №0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);
- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);
- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);
- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

3.1.1. Основные печатные и электронные издания

1. Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие / О. В. Ивлиева; Южный федеральный университет. - Ростов-наДону; Таганрог: ЮФУ, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-9275-3404-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1308391> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Университетская книга; Логос, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-98704-449-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214525> - Режим доступа: по подписке.- Текст: электронный.

3. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 335 с. - ISBN 978-5-8199-0786-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

3.1.2. Дополнительные источники

1. Шимова, О. С. Основы устойчивого туризма: учебное пособие / О. С. Шимова. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-

005291-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/558464> - Режим доступа: по подписке. -
Текст: электронный.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

4.1. (задание 1-2. Подготавливается в рамках аудиторного практического занятия).

Задание 1.

Составить ответы на вопросы с указанием примеров из современной практики.

По виду деятельности Туроператоры подразделяются на:...

По месту деятельности туроператоры подразделяются на:....

Задание 2.

Составить схему функции современного туроператора

Индивидуальное задание

Подготовка мультимедиа презентации

Характеристика монопрофильного или многопрофильного туроператора (на примере России)

Рейтинг-контроль № 2

Задание 1.

Составить тематическую таблицу классификация турагентов (на основе практических примеров)

Задание 2.

Составить схему функции современного турагента

Индивидуальное задание

Подготовка мультимедиа презентации

Характеристика ведущих турагентов (на примере России).

Рейтинг-контроль № 3

Задание 1.

Составление аннотированного конспекта ГОСТов, регулирующих современную туристскую деятельность.

Задание 2.

Составить тематическую таблицу на основе современных законодательных актов

Права и обязанности туриста (потребителя)

Прав и обязанности туроператоров

(семестр 3)

Рейтинг-контроль 1.

Задание 1.

Составить таблицу (с аннотированными разъяснениями на нормативно-правовые акты РФ профессиональной направленности)

Порядок образования туристской фирмы.

Задание 2.

Выявить важные качества менеджера турфирмы (особенности кадровой политики турпредприятия) .подготовить мульти-медиа презентацию на основе данных по определённой турфирме

Задание 3.

Фирменный стиль турфирмы: подготовка логотипа и лозунга и отражение его в рекламной компании : подготовка индивидуальных разработок – (возможно в формате графического рисунка или мульти-медиа презентации).

Рейтинг-контроль 2.

Задание 1.

Рассмотреть и предложить решение конфликтных ситуаций в туризме (с

потребителем-клиентом). (Задание подготавливается по подгруппам в составе 5-человек)

Задание 2.

Составить таблицу «Классы обслуживания клиентов (потребителей) на примере российской практике».

Рейтинг-контроль 3

Задание 1.

Раскрыть понятия:

- Объект туристского предложения
- Спрос на туристские услуги
- Туристская услуга
- Страхование
- «договор страхования»
- Страховой риск

Задание 2.

Предложить и рассмотреть страховой случай в страховании туристов от несчастных случаев. (Задание подготавливается по подгруппам в составе 5-6 человек)

Задание 3.

4.2. Примерный итоговый тест

1. Турист заключил договор страхования и оплатил его. Какие из перечисленных документов он обязательно должны получить от страховой компании:

- а). Страховой полис
- б). Договор страхования
- в) Правила страхования
- д). Рекламные материалы

2. Качество обслуживания в туристических организациях зависит от умения персонала:

- а) распознать и оценить требования каждого клиента к оказываемому обслуживанию
- б) оценить восприятие каждым клиентом предоставляемого ему обслуживания
- с) оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания
- д) все ответы верны

3. Клиент, впервые обратившийся в данную турфирму:

- а) ветеран
- б) лид
- с) активный турист
- д) пассивный турист

4. Положительная реакция потребителя на обслуживание способствует:

- а) выплате чаевых
- б) восстановлению его здоровья
- с) большему потреблению пищи
- д) быстрому отъезду туриста

5. Цели кадрового планирования (выберите правильные варианты):

- а) обеспечение производственного процесса организации персоналом с учетом необходимой численности и качества;
- б) эффективная организация работы с персоналом как в краткосрочном (комплектование персонала), так и в долгосрочном (развитие персонала) аспектах;
- в) организация работы службы управления персоналом.

6. Какие аспекты не включает общая характеристика туристов:

- а) возраст, образование и социальная принадлежность;
- б) менталитет, конфессия;
- в) доход, семейное положение, тип работы;
- г) наличие фобий и аллергий;

д) продолжительность отпуска, уровень здоровья
(семестр 4)
Рейтинг-контроль 1
1 задание
Организация поэтапной работы по формированию турпродукта: составление
схемы-таблицы с характеристикой каждого этапа с учетом современных этапов.
2 задание
Правила составления договоров (Оформление туристской документации).
3 задание
Калькуляция стоимости тура (специфика расчета).
Рейтинг-контроль 2.
1 задание
Каналы распределения туристского продукта: составить аннотированную таблицу.
2 задание
Правовые основы реализации туристского продукта. Специфика составления
документации.
3 задание
Оценка эффективности рекламной компании по сбыту продукта на туристском
рынке
Рейтинг-контроль 3.
Задание 1.
Интернет-технологии в современной туристской деятельности.
Задание 2.
Разработка турпродукта для туррынка РФ (регион может быть скорректирован с
учетом интересов студентов)

4.3. Темы рефератов и эссе.

1. Место туроператора на туристском рынке, его функции
2. Турагент: понятие, классификация, функции
3. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
4. Классы обслуживания в туризме
5. Основные документы туристской фирмы.
6. Принципы построения и организационная структура туристской фирмы.
7. Организация работы турфирмы с клиентом.
8. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования
9. Особенности работы туристской фирмы на рынке внутреннего туризма.
10. Особенности работы туристской фирмы на рынке въездного туризма.
11. Туристские услуги, их состав.
12. Туристские формальности (специфика).
13. Сегментация туристского рынка
14. Рекреационное районирование России.
15. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
16. Права и обязанности туриста
17. Инфраструктура туризма (специфика сегментации)
18. Концепции развития туризма (на примере России)
19. Стандарты качества туроператорских услуг.
20. Нормативно-законодательные основы туроператорской деятельности
21. Стандарты качества турагентских услуг.
22. Анализ внутренней и внешней среды туристского предприятия.
23. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями.
24. Технологические схемы работы туроператора с отелями.
25. Технологические схемы работы туроператора с ж/д и автотранспортными

предприятиями

26. . Основные этапы проектирования туристического продукта

4.4. Перечень примерных вопросов для зачета

1. Понятие туроператорской деятельности: современные терминологические подходы
2. Характеристика субъектов туроператорской деятельности.
3. Функции туроператоров: анализ с учетом современных условий.
4. Классификация туроператоров.
5. Характеристика крупнейших туроператоров в РФ.
6. Характеристика крупнейших туроператоров в мире.
7. Понятие турагентской деятельности: основная терминология.
8. Особенности взаимодействия турагентства с туроператором.
9. Классификация (виды) турагентств (с учетом современных условий).
10. Особенности формирования агентских сетей в туризме.
11. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
12. Специфика современного туристского рынка.
13. Нормативно-законодательная база федерального уровня по регулированию туризма.
14. Нормативно-законодательная база областного уровня по регулированию туризма.
15. Нормативно-законодательная база муниципального уровня по регулированию туризма.
16. Особенности стандартизации туристской деятельности.
17. Документооборот туристского предприятия: схематический анализ
18. Кадровая политика туристского предприятия с учетом современных тенденций.
19. Особенности формирования внутреннего облика туристского предприятия.
20. Концепция формирования имиджа турфирмы
21. Типология клиентской базы (клиентов).
22. Классы обслуживания клиентов (потребителей) в туризме.
23. Специфика отбора персонала для туристского обслуживания
24. Особенности работы с индивидуальным клиентом в турбизнесе.
25. Решение конфликтных ситуаций в туристской деятельности.
26. Виды туристских формальностей (общая классификация).
27. Паспортно-визовые формальности.
28. Таможенные формальности.
29. Валютный контроль.
30. Санитарно-эпидемиологические формальности.
31. Виды страхования в туризме (классификация)
32. Страхование в туризме (российский опыт)
33. Страхование в туризме (международный опыт)
34. Лицензирование туристской деятельности.
35. Формальности по открытию туристского предприятия (с учетом современных условий)

4.5. Задания для самостоятельной работы студентов

1. Организационно-правовые формы и формы собственности в сфере турдеятельности (региональный уровень).
2. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг (с учетом современных реалий).
3. Обеспечение безопасности туристов (анализ стандартов).
4. Формирование агентской сети.
5. Элементы туристского рынка
6. Система обеспечения кадрами в туристском бизнесе.
7. Лицензирование туристской деятельности.

8. Стратегия обслуживания клиентов
9. Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы.
10. Формальности по открытию туристского предприятия