


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УРиКО

В.В. Екимова
« 31 » 08 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
Е.В. Леонова
« 31 » 08 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01 Технологии и организация туроператорской и турагентской деятельности

Шифр и направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Технология и организация туристского обслуживания»

Форма обучения ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Кафедра-разработчик рабочей программы СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаб занятий (час)	ИКР	СРС (час)	КР/ КП (час)	РГР (час)	Форма промежут.контроля (экз/зачет)
ЗФО									
5/3	108/3	6	6			92			Зачет (4)
6/3	144/4	6	4		2	123	+		Экзамен(9)
Итого	252/7	12	10		2	215			Зачет(4)/Экзамен (9)


Анапа 2021 г.

Рабочая программа по дисциплине «Технологии и организация туроператорской и турагентской деятельности» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:

 _____ Екимова В.В., к.э.н., доцент


_____ Екимов С.А., директор ООО «Планета – Вижн»
(внешний эксперт)


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от « 31 » 08 2021 г.

Заведующий кафедрой _____ /Стародуб К.А. /
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 31 » 08 2021 г.

Председатель УМСН  _____ /Екимова В.В./
/подпись/ /Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4.1 Тематический план дисциплины.....	11
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	35
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	37
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	40
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	40
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине.....	44
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	45
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	45
ПРИЛОЖЕНИЕ Аннотация дисциплины.....	47

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная **цель** дисциплины «Технологии и организация туроператорской и турагентской деятельности»: 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.

Задачи дисциплины:

- сформировать адекватные представления о месте дисциплины среди теоретических дисциплин и о роли и месте знаний основ дисциплины в системе профессиональной деятельности бакалавра;
- освоение методологии системного подхода к изучению систем объектов туризма и к решению проблем организации и управления этой системой;
- рассмотрение основ туроператорской и турагентской деятельности,
- рассмотреть современные технологии и возможности их применения для разработки привлекательного турпродукта, его продвижения и реализации, оказания качественных туристских услуг;
- ознакомление студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- выработка умения самостоятельной разработки проектов турпродукта, составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Технологии и организация туроператорской и турагентской деятельности» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции установленные ВУЗом			
	ПКУВ-6 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Б1.В.09 Организация и управление волонтерской деятельностью Б1.В.11 Экономика и организация предприятий в туризме Б1.В.16 Организация туристской деятельности	Б1.В.05 Технологии и организация экскурсионной деятельности Б1.В.08 Курортное дело и лечебно-оздоровительный туризм Б1.В.12 Организация предпринимательской деятельности в туризме Б1.В.14 Транспортное обеспечение в туризме Б1.В.ДВ.02.01 Технологии и

			<p>организация делового и событийного туризма/ Б1.В.ДВ.02.02 Технологии и организация международного туризма Б1.В.ДВ.03.01 Технологии и организация активных и экстремальных видов туризма/ Б1.В.ДВ.03.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности Б2.В.01 (П) Технологическая практика Б3.01 (Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.02 (Д) Выполнение и защита ВКР</p>
	<p>ПКУВ-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий</p>	<p>Нет, так как дисциплина начинается формирование компетенции</p>	<p>Б1.В.04 Электронная коммерция и продвижение услуг в сети Интернет Б1.В.13 Технологии продвижения и продаж туристского продукта Б1.В.14 Транспортное обеспечение в туризме Б1.В. ДВ.02.01 Технологии и организация делового и и событийного туризма Б1.В. ДВ.02.02 Технологии и организация международного туризма Б1.В. ДВ.03.01 Технологии и организация активных и экстремальных видов туризма Б1.В. ДВ.03.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности</p>

			Б2.В.01(П) Технологическая практика Б3.01 (Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.02 (Д) Выполнение и защита ВКР
--	--	--	---

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции установленные ВУЗом (ПКУВ)			
	ПКУВ-6 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКУВ- 6.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	Знать: Механизм функционирования туристского рынка и основы туристской деятельности, сущность и особенности организации деятельности туроператора и турагента (З - ПКУВ-6.1); Уметь: Объяснить взаимодействие участников туристского рынка, организовать работу туроператорской и турагентской компании на основе современных информационных технологий и предпочтений потребителей (У - ПКУВ-6.1); Владеть: Технологиями формирования, продвижения и реализации конкурентоспособного турпродукта и технологии работы офиса туроператорской компании на основе современных информационных технологий и предпочтений потребителей (В - ПКУВ-6.1).
		ПКУВ-6.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг	Знать: Технологии формирования, продвижения и реализации конкурентоспособного турпродукта (З - ПКУВ-6.2); Уметь: Применять методы ценообразования на туристский продукт и услуги с учетом рыночных условий, анализа конкуренции и предпочтений потребителей (У-ПКУВ-6.2); Владеть: Навыками составления программ

			туристского обслуживания, сметы и формирования стоимости туристских услуг (В - ПКУВ-6.2).
		ПКУВ- 6.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг	<p>Знать: Нормативно-правовую базу, регулирующую туристскую деятельность, технологические и организационные основы взаимодействия участников туристского рынка, органов государственной власти и местного самоуправления в сфере туризма, технологию заключения договоров при формировании, продвижении и реализации туристского продукта (З - ПКУВ-6.3);</p> <p>Уметь: Планировать и осуществлять организационную деятельность по разработке, формированию и продвижению туристского продукта на основе современных информационных технологий, включая принятие управленческих решений на основе анализа результатов деятельности предприятия и предпочтений потребителей (У - ПКУВ-6.3);</p> <p>Владеть: Навыками составления планов реализации туристских продуктов, бронирования и продаж туристского продукта, организации обслуживания клиентов в туроператорской и турагентской деятельности с применением инновационных технологий и новых форм обслуживания (В - ПКУВ-6.3).</p>
	ПКУВ-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПКУВ- 7.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	<p>Знать: Технологию продвижения конкурентоспособного турпродукта на основе современных информационных технологий и предпочтений потребителей (З - ПКУВ-7.1);</p> <p>Уметь: Планировать маркетинговую деятельность туроператорской и турагентской компании и проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (У - ПКУВ-7.1);</p> <p>Владеть: Навыками применения современных инструментов продвижения туристских продуктов и услуг и эффективной коммуникации с потребителями (В - ПКУВ-7.1).</p>

		ПКУВ- 7.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Знать: Технологию и методы продвижения турпродукта на основе современных информационных технологий и предпочтений потребителей (З - ПКУВ-7.2); Уметь: Оценить эффективность проводимых мероприятий продвижения туристского продукта и услуг (У - ПКУВ-7.2); Владеть: Методами отбора наиболее эффективных каналов продвижения турпродукта и навыками разработки мероприятий по корректировке рекламных кампаний (В - ПКУВ-7.2).
--	--	---	---

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану (заочная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа.

Всего часов – 252, из них: лекции – 36 часов, практические занятия – 54 часа, самостоятельная работа – 124 часа, ИКР – 2 часа, контроль – 36 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО						
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	ИКР	Контроль
5 семестр								
1	Раздел 1. Введение в туроперейтинг.	32	1	1	-	30		
2	Раздел 2. Туроператор как субъект современного туристского рынка.	32	1	1	-	30		
3	Раздел 3. Формирование туристского продукта	40	4	4	-	32		
4	Катт (зачет)	4						4
6 семестр								
1	Раздел 4. Продвижение и реализация туристского продукта.	44	2	2	-	40		
2	Раздел 5. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором	43	2	1	-	40		
3	Раздел 6. Работа с клиентом	46	2	1	-	43		
4	ИКР (Курсовая работа)	2					2	

5	Консультация	2						2
6	Катт (экзамен)	0,3						0,3
7	Контроль	6,7						6,7
ВСЕГО:		252	12	10	-	215	2	13
ИТОГО:		252						

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
5 семестр					
Раздел 1. Введение в туроперейтинг.					
1	Основные черты современного туризма.	1	Индустрия туризма и ее структура. Факторы развития туризма. Понятие туристского рынка. Субъекты туристского рынка. Механизм взаимодействия. Особенности спроса и предложения на туристском рынке.	3 - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1	[1-3]
Раздел 2. Туроператор как субъект современного туристского рынка.					
2	Сущность туроператорской деятельности	0,25	История развития туроперейтинга. Причины появления туроператоров. Сущность туроператорской деятельности и виды туроператоров. Условия осуществления туроператорской деятельности в России.	3 - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1	[1-3]
3	Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности.	0,25	Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности. Характеристика и структура современного туроператора. Трансформация функций туроператора и турагента в условиях цифровой экономики.	3 - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1	[1-3]
4	Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.	0,25	Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ». Порядок осуществления туроператорской деятельности в РФ. Финансовое обеспечение	3 - ПКУВ-6.3	[1-3]

			туроператорской деятельности. Электронная путевка.		
5	Сертификация туристско-экскурсионных услуг.	0,25	Сертификация туристско-экскурсионных услуг. Международные правовые акты в области туризма.	3 - ПКУВ-6.3	[1-3]
Раздел 3. Формирование туристского продукта					
6	Турпродукт и его структура	1	Особенности турпродукта как товара. Структура турпродукта, виды туров. Создание привлекательного турпродукта. Особенности туроперейтинга в различных видах туризма.	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.2	[1-3]
7	Проектирование тура. Основные этапы.	1	Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Основные этапы. Разработка туристского маршрута. Программа обслуживания. Технология разработки программы обслуживания.	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.2	[1-3]
8	Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг.	1	Поставщики туристских услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг. Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности. Генеральное соглашение между туроператорами и объектами размещения: принципы, термины. Договоры с авиаперевозчиками. Договоры с другими поставщиками туристских услуг.	3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
9	Туристская документация.	1	Туристская документация. Туристские формальности. Визовая поддержка.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]
	Итого за 5 семестр	6			
6 семестр					
Раздел 4. Продвижение и реализация туристского продукта.					

1	Организация продвижения и сбыта туристского продукта	1	Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора. Каналы сбыта. Автоматизированные системы резервирования и бронирования услуг. Использование возможностей Интернет для организации продажи турпродукта. Требования к сайтам туроператоров и турагентов. Интернет-маркетинг и SMM на туристском рынке.	3 - ПКУВ-6.3 3 - ПКУВ-7.1 3 - ПКУВ-7.2 У - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-7.1	[1-3]
2	Договор между туроператором и турагентом	0,5	Договоры с турагентами. Агентское соглашение. Договор турфирмы с клиентом: права и обязанности сторон, основания изменения и расторжения договора, аннуляция тура.	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.2 В - ПКУВ-6.1	[1-3]
3	Технологии продвижения туристского продукта туроператором и турагентом	0,5	Методы продвижения туристского продукта. Основные маркетинговые мероприятия туроператора. План и бюджет маркетинговой деятельности. Реклама туристского продукта. Каталог туроператора. Цифровые технологии продвижения турпродукта в деятельности туроператоров и турагентов. Организация ознакомительных туров.	3 - ПКУВ-6.3 3 - ПКУВ-7.1 3 - ПКУВ-7.2 У - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-7.1	[1-3]
Раздел 5. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором					
4	Рецептивные туроператоры в процессе туристского обслуживания	1	Принимающий туроператор. Основные функции принимающего туроператора, его структура. Договор наземного обслуживания туристов.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]
5	Технологии и организация обслуживания туристов	0,5	Организация обслуживания туристов. Стандарты и технологии туристского обслуживания. Технологии обслуживания туристов в условиях цифровой экономики. Планирование объемов туристского обслуживания. Контроль качества обслуживания туристов.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]
6	Ценообразование в туристской	0,5	Особенности ценообразования в туризме. Структура цены туристского	3 - ПКУВ-6.2	[1-3]

	деятельности и формирование стоимости туристского обслуживания		продукта. Сезонно-ценовой план. Формирование стоимости туристского обслуживания, составление сметы. Технологии динамического ценообразования и интеграция с поставщиками услуг при формировании стоимости туристского обслуживания.	У - ПКУВ-6.2 В - ПКУВ-6.2	
Раздел 6. Работа с клиентом					
7	Технологии продажи турпродукта в турагентстве	1	Порядок оказания услуг по реализации турпродукта в турагентстве. Технология продаж. Порядок предоставления информации о маршруте. Подготовка клиента к туристской поездке. Пакет документов.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
8	Заключение договора реализации туристского продукта	0,5	Работа с документами клиента и подписание договора. Существенные условия договора о реализации туристского продукта. Условия расторжения договора о реализации туристского продукта. Ответственность туроператора и турагента при реализации турпродукта. Защита прав туристов.	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.1	[1-3]
9	Специфика работы с клиентами	0,5	Особенности продажи групповых и индивидуальных туров. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур). Обслуживание различных групп потребителей.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
	Итого за 6 семестр	6			
	Итого за курс	12			

4.1.2 Практические занятия (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
5 семестр					
Раздел 1. Введение в туроперейтинг.					

1	Основные черты современного туризма.	1	<p>Индустрия туризма и ее структура. Факторы развития туризма. Понятие туристского рынка. Субъекты туристского рынка. Механизм взаимодействия. Особенности спроса и предложения на туристском рынке. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 1); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 1)</p>	<p>З - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1</p>	[1-3]
Раздел 2. Туроператор как субъект современного туристского рынка.					
2	Сущность туроператорской деятельности	0,25	<p>История развития туроперейтинга. Причины появления туроператоров. Сущность туроператорской деятельности и виды туроператоров. Условия осуществления туроператорской деятельности в России. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 2); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 2).</p>	<p>З - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1</p>	[1-3]
3	Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности.	0,25	<p>Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности. Характеристика и структура современного туроператора. Трансформация функций туроператора и турагента в условиях цифровой экономики. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 3); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 3); ОС №3 «Тестовые задания» (Тема 3).</p>	<p>З - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1</p>	[1-3]
4	Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.	0,25	<p>Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ». Порядок осуществления туроператорской деятельности в РФ. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности. Электронная путевка. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 4); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 4); ОС № 4 «Ситуационные задачи и кейсы» (Тема 3).</p>	<p>З - ПКУВ-6.3</p>	[1-3]

5	Сертификация туристско-экскурсионных услуг.	0,25	Сертификация туристско-экскурсионных услуг. Международные правовые акты в области туризма. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 5); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 5); ОС №3 «Тестовые задания» (Тема 5).	3 - ПКУВ-6.3	[1-3]
Раздел 3. Формирование туристского продукта					
6	Турпродукт и его структура	1	Особенности турпродукта как товара. Структура турпродукта, виды туров. Создание привлекательного турпродукта. Особенности туроперейтинга в различных видах туризма. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 6); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 6).	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.2	[1-3]
7	Проектирование тура. Основные этапы.	1	Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Основные этапы. Разработка туристского маршрута. Программа обслуживания. Технология разработки программы обслуживания. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 7); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 7); ОС №3 «Тестовые задания» (Тема 7).	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.2	[1-3]
8	Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг.	1	Поставщики туристских услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг. Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности. Генеральное соглашение между туроператорами и объектами размещения: принципы, термины. Договоры с авиаперевозчиками. Договоры с другими поставщиками туристских услуг. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 8); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 8).	3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
9	Туристская документация.	1	Туристская документация. Туристские формальности. Визовая поддержка. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 9); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 9);	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]

			ОС №3 «Тестовые задания» (Тема 9); ОС №4 «Ситуационные задачи» (Тема 9).		
	Итого за 5 семестр	6			
6 семестр					
Раздел 4. Продвижение и реализация туристского продукта.					
1	Организация продвижения и сбыта туристского продукта	0,5	Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора. Каналы сбыта. Автоматизированные системы резервирования и бронирования услуг. Использование возможностей Интернет для организации продажи турпродукта. Требования к сайтам туроператоров и турагентов. Интернет-маркетинг и SMM на туристском рынке. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 10); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 10).	3 - ПКУВ-6.3 3 - ПКУВ-7.1 3 - ПКУВ-7.2 У - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-7.1	[1-3]
2	Договор между туроператором и турагентом	0,5	Договоры с турагентами. Агентское соглашение. Договор турфирмы с клиентом: права и обязанности сторон, основания изменения и расторжения договора, аннуляция тура. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 11); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 11); ОС №4 «Ситуационные задачи» (Тема 11).	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.2 В - ПКУВ-6.1	[1-3]
3	Технологии продвижения туристского продукта туроператором и турагентом	1	Методы продвижения туристского продукта. Основные маркетинговые мероприятия туроператора. План и бюджет маркетинговой деятельности. Реклама туристского продукта. Каталог туроператора. Цифровые технологии продвижения турпродукта в деятельности туроператоров и турагентов. Организация ознакомительных туров. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 12); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 12).	3 - ПКУВ-6.3 3 - ПКУВ-7.1 3 - ПКУВ-7.2 У - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-7.1	[1-3]
Раздел 5. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором					
4	Рецептивные туроператоры в процессе	0,25	Принимающий туроператор. Основные функции принимающего туроператора, его структура.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3	[1-3]

	туристского обслуживания		Договор наземного обслуживания туристов. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 13); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 13).	У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	
5	Технологии и организация обслуживания туристов	0,25	Организация обслуживания туристов. Стандарты и технологии туристского обслуживания. Технологии обслуживания туристов в условиях цифровой экономики. Планирование объемов туристского обслуживания. Контроль качества обслуживания туристов. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 14); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 14); ОС №3 «Тестовые задания» (Тема 14).	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]
6	Ценообразование в туристской деятельности и формирование стоимости туристского обслуживания	0,5	Особенности ценообразования в туризме. Структура цены туристского продукта. Сезонно-ценовой план. Формирование стоимости туристского обслуживания, составление сметы. Технологии динамического ценообразования и интеграция с поставщиками услуг при формировании стоимости туристского обслуживания. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 15); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 15); ОС №3 «Тестовые задания» (Тема 15); ОС №5 «Разноуровневые задачи» (Тема 15).	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.2 В - ПКУВ-6.2	[1-3]
Раздел 6. Работа с клиентом					
7	Технологии продажи турпродукта в турагентстве	0,25	Порядок оказания услуг по реализации турпродукта в турагентстве. Технология продаж. Порядок предоставления информации о маршруте. Подготовка клиента к туристской поездке. Пакет документов. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 16); ОС №2 «Темы докладов и	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]

			презентаций» (Тема 16);		
8	Заключение договора о реализации туристского продукта	0,25	Работа с документами клиента и подписание договора. Существенные условия договора о реализации туристского продукта. Условия расторжения договора о реализации туристского продукта. Ответственность туроператора и турагента при реализации турпродукта. Защита прав туристов. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 17); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 17); ОС №4 «Ситуационные задачи» (Тема 17).	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.1	[1-3]
9	Специфика работы с клиентами	0,5	Особенности продажи групповых и индивидуальных туров. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур). Обслуживание различных групп потребителей. <i>Задания:</i> ОС №1 «Вопросы для собеседования (Тема 18); ОС №2 «Темы докладов и презентаций» (Тема 18); ОС №4 «Ситуационные задачи» (Тема 18).	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
	Итого за 6 семестр	4			
	Итого за курс	10			

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
5 семестр					
Раздел 1. Введение в туроперейтинг.					

1	Основные черты современного туризма.	30	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1	[1-3]
Раздел 2. Туроператор как субъект современного туристского рынка.					
2	Сущность туроператорской деятельности	8	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1	[1-3]
3	Туроператор и турагент: различия, особенности деятельности.	8	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.1	[1-3]
4	Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.	8	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.3	[1-3]
5	Сертификация туристско-экскурсионных услуг.	6	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.3	[1-3]
Раздел 3. Формирование туристского продукта					
6	Турпродукт и его структура	8	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.2	[1-3]

7	Проектирование тура. Основные этапы.	8	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.2	[1-3]
8	Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг.	8	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.2 З - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
9	Туристская документация.	8	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.1 З - ПКУВ-6.2 З - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]
Итого за 5 семестр		92			
6 семестр					
Раздел 4. Продвижение и реализация туристского продукта.					
1	Организация продвижения и сбыта туристского продукта	14	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.3 З - ПКУВ-7.1 З - ПКУВ-7.2 У - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-7.1	[1-3]
2	Договор между туроператором и турагентом	14	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.2 В - ПКУВ-6.1	[1-3]
3	Технологии продвижения туристского продукта туроператором и турагентом	12	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.3 З - ПКУВ-7.1 З - ПКУВ-7.2 У - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-7.1	[1-3]

			к выполнению тестовых заданий.		
Раздел 5. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором					
4	Рецептивные туроператоры в процессе туристского обслуживания	14	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]
5	Технологии и организация обслуживания туристов	14	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.3	[1-3]
6	Ценообразование в туристской деятельности и формирование стоимости туристского обслуживания	12	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.2 В - ПКУВ-6.2	[1-3]
Раздел 6. Работа с клиентом					
7	Технологии продажи турпродукта в турагентстве	14	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	3 - ПКУВ-6.1 3 - ПКУВ-6.2 3 - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
8	Заключение договора реализации туристского продукта	14	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	3 - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.1 У - ПКУВ-6.2 У - ПКУВ-6.3 В - ПКУВ-6.1	[1-3]

9	Специфика работы с клиентами	15	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации: ОС № 6, ОС № 7. Чтение учебной и профессиональной литературы, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовка к практическим занятиям, подготовка к выполнению тестовых заданий.	З - ПКУВ-6.1 З - ПКУВ-6.2 З - ПКУВ-6.3 У - ПКУВ-6.3	[1-3]
	Итого за 6 семестр	123			
	Итого за курс	215			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме учебным планом не предусмотрены

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студ.высш.учеб.заведений / А.А. Жуков, С.О. Дерябина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208с.

2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 375 с. — ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087784>

3. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95633.html>

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральное агентство по туризму РФ: Официальный сайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://russiatourism.ru>

2. Российский союз туриндустрии: Официальный сайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://rostourunion.ru>

3. Тонкости туризма. Энциклопедия курортов: информационный портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://tonkosti.ru>

4. Турбизнес: Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической отрасли [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://tourbus.ru>

5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru>

6. Образовательный портал «Информика» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.informika.ru/>

7. Федеральная служба государственной статистики (Росстат) [Электронный

ресурс]: сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстата). - Электронные данные. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

4.2.3 Нормативные документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
3. Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" в последней редакции
4. Федеральный закон «О рекламе» № 108 – ФЗ от 18 июня 1995 г. (с изменениями, включая от 30 декабря 2001 г.) Федеральный Закон от 01.04.1993 г. № 4730-1 "О Государственной границе Российской Федерации" с изменениями в редакции Федеральных законов от 10 августа 1994 г. до 15 июня 2006 г.
5. Федеральный закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями в редакции Федеральных законов от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ до 25.11.2006 г. № 193-ФЗ.
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
7. Постановление Правительства РФ от 12 мая 2003 г. № 273 "Об утверждении Правил подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации"
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2007 г. № 635 "О внесении изменений в "Положение об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы"
9. Директива Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все» от 13 июня 1990 г. № 90 / 314 / ЕЕС (Люксембург).
10. Хартия туризма. Кодекс туриста от 1985 г. Одобрена на VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации.
11. Международные гостиничные правила от 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал. Совет Международной гостиничной ассоциации.

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

- 1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);
- 2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки


подпись

Кузнецова Л.Н.

ФИО

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме тестирования, а также презентаций сообщений по результатам выполнения самостоятельной работы. Форма промежуточной аттестации – зачет по окончании 5 семестра, защита курсовой работы, экзамен по окончании 6 семестра. Зачет и экзамен проводятся в устной форме. В случае перехода к дистанционным технологиям обучения возможна промежуточная аттестация в форме проведения тестирования.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы для самоконтроля;
- тематика докладов и презентаций;
- тестовые задания;
- ситуационные задачи и кейсы;
- разноуровневые задачи;
- вопросы к промежуточной аттестации;
- задания для контрольных работ (ЗФО);
- экзаменационные билеты.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

Перечень вопросов к зачету (5 семестр)

1. Понятие туристской деятельности. Виды и формы туристской деятельности.
2. Особенности функционирования туристского рынка. Участники процесса туристского обслуживания.
3. Исторические аспекты развития технологий туроператорской и турагентской деятельности.
4. Современный туристский рынок в условиях цифровой экономики.
5. Сущность туроператорской деятельности и причины появления туроператоров.
6. Классификация и функции туроператоров.
7. Особенности деятельности рецептивного туроператора.
8. Особенности деятельности инициативного туроператора.
9. Особенности деятельности и функции турагента.
10. Туроператор и турагент как участники туристского рынка: трансформация функций в условиях цифровой экономики.
11. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
12. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 г.
13. Порядок осуществления туроператорской деятельности в РФ.

14. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности. Единый Федеральный реестр туроператоров.
15. Электронная путевка.
16. Международные и российские туристские организации.
17. Сертификация услуг туристских предприятий.
18. Международные правовые акты в области туризма.
19. Туристский продукт: сущность понятия, особенности турпродукта как товара.
20. Структура туристского продукта.
21. Классификация туров. Заказные и инклюзив-туры.
22. Услуги проживания в составе туров: классификация объектов размещения и номеров, стандарты на услуги размещения.
23. Услуги питания в составе туров: классификация, договоры туроператоров с предприятиями питания.
24. Транспортное обслуживание туристов в составе тура, организация трансферов.
25. Обеспечение туроператором визовой поддержки туристов.
26. Формирование туров туроператором, программа обслуживания туристов.
27. Поставщики туристских услуг, стандарты обслуживания в туристской деятельности.
28. Освоение новых рынков туроператором и турагентом.
29. Договоры между туроператорами и объектами размещения. Генеральное отраслевое соглашение между туроператорами и объектами размещения.
30. Договоры между туроператорами и перевозчиками. Организация чартеров.
31. Разработка туристского маршрута, программы обслуживания, расчет себестоимости тура.
32. Установление цен на турпродукт, публикация цен туроператором.
33. Виды ценовых стратегий и методов ценообразования.
34. Договор наземного обслуживания.
35. Туроператорский каталог как носитель информации о туристском продукте.
36. Сбор информации для туроператорского каталога, подготовка каталога к изданию.
37. Туристская документация. Обязательная и дополнительная информация.
38. Паспортно-визовые формальности в туризме.
39. Таможенные формальности. Формы таможенного контроля.
40. Таможенная декларация. Понятие «зеленого» и «красного» коридоров.
41. Санитарно-эпидемиологический контроль. Страны, требующие обязательной вакцинации туристов.
42. Ваучеры и их применение в туристской деятельности.

Перечень вопросов к экзамену (6 семестр)

1. Основные документы туристской фирмы.
2. Нормативно–правовая база деятельности туристской фирмы.
3. Организация сбыта туристского продукта.
4. Виды сбытовой сети туроператора.
5. Внутренние и внешние каналы сбыта турпродукта.
6. Контрагентская сеть: понятие и характеристика деятельности.
7. Основные функции принимающего туроператора.
8. Структура принимающей туроператорской фирмы.
9. Представители туроператора в местах приема туристов.
10. Договоры, заключаемые при продвижении и реализации туристского продукта.
11. Туристское агентство, виды. Основные факторы подбора турагентов.
12. Договоры с турагентами. Виды агентских соглашений.
13. Договор турфирмы с клиентом: права и обязанности сторон, основания изменения и

расторжения договора, аннуляция тура.

14. Ответственность туроператора перед клиентом.
15. Организация продажи туристского продукта.
16. Формы продажи туристского продукта.
17. Разработка графиков заезда туристов.
18. Общая характеристика условий бронирования.
19. Автоматизированные системы резервирования и бронирования услуг.
20. Использование возможностей Интернет для организации продажи турпродукта.
21. Разработка плана маркетинга туроператорской фирмы.
22. Основные маркетинговые мероприятия туроператора.
23. План и бюджет маркетинговой деятельности.
24. Ознакомительные туры: цель, значение и особенности организации.
25. Участие в выставках. Российские и международные выставки в туризме.
26. Цели, нормативная база и основные принципы рекламы туроператора.
27. Основные производственные функции бюро продаж туроператора.
28. Виды нерекламных методов продвижения турпродукта.
29. Стимулирование потребителей (туристов).
30. Стимулирование турагентств.
31. Содержание процесса обслуживания и продажи туристического продукта.
32. Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания
33. Сегментация туристов города-курорта Анапа и анализ туристских предпочтений.
34. Правила выезда несовершеннолетних в групповые и индивидуальные туры (зарубежные).
35. Понятие и виды страхования в туризме.
36. Основные этапы обслуживания.
37. Анимация обслуживания.
38. Контроль качества обслуживания туристов.
39. Профессиональные стандарты для специалистов турбизнеса России.
40. Основные функции менеджера на маршруте.
41. Профессиональная техника общения с клиентом.
42. Порядок рассмотрения претензий и апелляций. Работа с устными претензиями клиентов.

Тематика курсовых работ

1. Бронирование услуг как технологический процесс туроператорской деятельности.
2. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.
3. Договор между турфирмой и клиентом как обязательный элемент договорных отношений туристской фирмы.
4. Договоры между туроператорами и объектами размещения.
5. Договоры между туроператорами и перевозчиками.
6. Договорные отношения туроператоров и турагентов.
7. Значение стандартизации туристских услуг для деятельности туроператоров и турагентов.
8. Информационное и техническое обеспечение современного туроператора.
9. Использование современных Интернет-технологий в туроператорской деятельности.
10. Международные правовые акты в области туризма.
11. Обеспечение туроператором качества предоставляемых туристу услуг.
12. Организация работы офиса туроператорской фирмы.
13. Организация работы туроператора с корпоративными клиентами.
14. Продвижение туристского продукта.

15. Работа туроператора с целевыми сегментами туристского рынка.
16. Разработка туристского продукта и формирование туров туроператором.
17. Сегментация туристских рынков и позиционирование турпродукта.
18. Сертификация туристских услуг в РФ.
19. Система взаимосвязей и отношений туроператоров с поставщиками туристских услуг.
20. Современная туроператорская фирма
21. Современные автоматизированные системы бронирования и резервирования услуг.
22. Сотрудничество принимающих и отправляющих туроператоров.
23. Туристская фирма в системе развития региона.
24. Туроператор и турагент: взаимоотношения, место в турбизнесе, особенности деятельности.
25. Формирование привлекательности туристского региона.
26. Формирование спроса на туристский продукт.
27. Ценообразование в туроператорской деятельности.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины составляют:

1. Требования к написанию доклада и презентации;
2. Требования к контрольной работе;
4. Требования к выполнению тестового задания;
5. Требования к сдаче зачета, экзамена.

Требования к написанию доклада и презентации

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;

- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Требования к сдаче зачета, экзамена

Зачет, экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Зачет, экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для курсового проектирования;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьезное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений

письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплин, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 314 для проведения занятий лекционного типа	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитория 208 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудитория 208 укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, техническими средствами обучения: ноутбук «Asus» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомэгнитофон «Sony» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008,

		№46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
	Аудитория 210 укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт., Проектор «BenqMP635» - 1 шт., Проекционный экран - 1 шт., Ноутбук «Acer» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). Программа EхаExcursions (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702142 от 01.04.2017 г.).

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, BigBlueButton, Moodle, Прометей, WhatsApp.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Технологии и организация туроператорской и турагентской
деятельности»**

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.В.01 Технологии и организация туроператорской и турагентской деятельности

**Блок 1 «Дисциплины (модули)», часть, формируемая участниками
образовательных отношений учебного плана**

Заочная

Составитель аннотации – Екимова В.В., к.э.н., доцент кафедры СКС иТ

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	7/252
Цель изучения дисциплины	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.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Раздел 1. Введение в туроперейтинг.
	Раздел 2. Туроператор как субъект современного туристского рынка.
	Раздел 3. Формирование туристского продукта
	Раздел 4. Продвижение и реализация туристского продукта.
	Раздел 5. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором
	Раздел 6. Работа с клиентом
Формируемые компетенции (коды)	ПКУВ-6 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения ПКУВ-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПКУВ- 6.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя ПКУВ- 6.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг ПКУВ- 6.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг ПКУВ- 7.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта ПКУВ- 7.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний
Наименование дисциплин, необходимых для	Организация и управление волонтерской деятельностью Экономика и организация предприятий в туризме Организация туристской деятельности

освоения данной дисциплины	
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Курсовая работа, доклад, собеседование (контрольный опрос)
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет, экзамен