

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ
ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код, направление подготовки:
43.03.02 Туризм

Профиль:
Технология и организация экскурсионных
услуг

Форма контроля на курсе
экзамен 3

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Общая трудоемкость (час / з.ед.):
144/4

Программу составил (а):

Копытский В.И, старший преподаватель, канд. экон. наук

Программа подготовлена на основании учебного плана в составе ОПОП

43.03.02 Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от «27» мая 2019 г., протокол № 8.

Программа принята:

на заседании кафедры историко-культурного наследия и туризма

Протокол от «16» апреля 2019 г. № 7

Зав. кафедрой: Труевцева О.Н., профессор, д-р ист. наук

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: 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:

- 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

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Основы туризма

Организация туристской деятельности

2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Технология создания турпродукта

Технология продаж

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИПК-1.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает: организационно-экономические основы предпринимательства в сфере туризма; элементы успешного функционирования туристского предприятия с учетом природных и социальных факторов; основные составляющие организации предпринимательской деятельности с учетом инновационных технологий; нормативно-законодательную базу, регламентирующую предпринимательскую деятельность в туризме; Умеет: проводить мероприятия по продвижению турпродукта, обеспечивать систему мер по повышению эффективности деятельности туристского предприятия; обеспечивать

ИПК-1.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	деятельность предприятий туристской индустрии на основе инновационных технологий и новых форм обслуживания потребителей и туристов. Владеет: навыками в области продвижения турпродукта, организации предпринимательской деятельности в туризме с учетом удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии; применения инновационных технологий при создании новых туристских продуктов и услуг;
---	--

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Профиль	Курс	Всего часов	Количество часов по видам учебной работы				
			Лек.	Практ.	КСР	Сам. работа	Экзамен
Технология и организация экскурсионных услуг	3	144	8	6	2	119	9
Итого			8	6	2	119	9

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Раздел / Тема	Содержание	Количество часов		
			Лекц.	Практ.	Сам. работа
Курс 3					
1.	Понятие и сущность туристской деятельности.	Понятийный аппарат туризма: турист, туристский продукт, туристские услуги, туристская индустрия, туристская деятельность, туристские ресурсы. Классификация туризма: типы, категории, виды. Международное регулирование туристской деятельности. Международные туристские организации и мероприятия. Развитие и регулирование туристской деятельности в России. Программы развития туризма.	2		19
2.	Технология туроператорской и турагентской работы. Место туроператора и турагента	Технология туроператорской и турагентской работы. Договорные отношения между туроператором и турагентом. Финансовые гарантии. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туроператоров. Формирование сбытовой сети туроператора. Функции и технология	1	1	17

	на туристском рынке.	работы туристских агентств. Понятие и виды деятельности турагента. Агентские сети и франчайзинг в туризме. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителем туристских услуг. Технология обслуживания клиента в турфирме. Ведение туристской отчетности. Ответственность туристской фирмы перед клиентом. Права и обязанности туристов.			
3.	Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия.	Организационные технологии туристского бизнеса. Определение миссии и целей деятельности предприятия. Основные подразделения и отделы туристской фирмы, их функции. Офис туристского предприятия. Организация работы персонала предприятий туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туристической фирмы. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.	1	1	17
4.	Технология разработки и реализации туристского продукта	Технология разработки и реализации туристского продукта. Структура и уровни турпродукта. Технология проектирования тура и программа обслуживания. Пакет услуг. Разработка и проведение туристических маршрутов. Особенности ценообразования турпродукта в выездном, внутреннем и въездном видах туризма. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта. Позиционирование туристского продукта.	1	1	17
5.	Взаимодействие туристских фирм с организациями и - поставщикам и услуг. Выбор поставщиков услуг.	Схемы работы туроператора с организациями, поставляющими услуги. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг: договор с гостиничным предприятием и предприятием питания, договор с автотранспортным предприятием, договор с авиакомпанией, договор с железной дорогой, договор с экскурсионной фирмой. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами.	1	1	17
6.	Туристские формальности	Туристские формальности. Паспортно-визовые формальности. Виды виз и	1	1	17

	и. Сущность и значение туристских формальностей.	порядок их выдачи. Паспортный контроль. Правовое и документационное обеспечение визового и безвизового въезда иностранных граждан на территорию РФ.			
7.	Работа с клиентом	Технология продаж. Порядок предоставления информации о маршруте. Работа с документами клиента и подписание договора. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур).	1	1	17
	Экзамен				9
	Итого		8	6	

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ:

Курсовая работа не предусмотрена.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература: Приложение 2.

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Туроператорская и турагентская деятельность. Курс лекций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mirznanii.com/a/226685/kurs-lektsiy-po-turooperatorskaya-i-turagentskaya-deyatelnosti>

Тихомирова А.В. Отдельные проблемы обеспечения ответственности туроператоров и турагентов в Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/otdelnye-problemy-obespecheniya-otvetstvennosti-turoperatorov-i-turagentov-v-rossiyskoy-federatsii>

9.3. Перечень программного обеспечения:

1. Пакет Microsoft Office.
2. Пакет LibreOffice.
3. Пакет OpenOffice.org.
4. Операционная система семейства Windows.
5. Операционная система Linux.
6. Интернет браузер.
7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.
8. Медиа проигрыватель.
9. Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows.

9.4. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем: Приложение 3.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
4. Аудио, -видеоаппаратура.
5. Учебно-наглядное оборудование: учебные карты.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:

Особенность курса заключается в том, что помимо достаточно сложного теоретического материала студент должен получить навыки практической деятельности в сфере туристической индустрии. Поэтому успешное освоение материала возможно только при активной самостоятельной работе студента.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Они требуют научно-теоретического обобщения источников и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы над документами и первоисточниками. Семинарское занятие представляет собой особую форму организации учебного процесса, в ходе которого студент должен приобрести умения получать новые учебные знания, их систематизировать и концептуализировать; оперировать базовыми понятиями и теоретическими конструкциями учебной дисциплины. Целью семинарских занятий является приобретение студентами новых знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности, развитие у них гуманитарного мышления интеллектуальных способностей как средства индивидуального освоения учебной дисциплины. Все это требует тщательной подготовки к семинарским занятиям.

При подготовке к семинарским занятиям следует использовать всю рекомендованную литературу, размещенную на бумажных или электронных носителях. Особое место в структуре семинарского занятия занимают учебные доклады, которые позволяют студентам продемонстрировать теоретические и эмпирические знания, умения систематизировать и концептуализировать информацию, содержащуюся в учебных и научных текстах, в соответствии с планом доклада. Готовясь к докладу, надо прочитать рекомендованную литературу и составить простые планы прочитанных текстов, а затем составить план выступления, придерживаясь рекомендованной схемы. В докладе особое внимание следует уделять практическим и теоретическим аспектам темы. Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Важно, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Семинар является важнейшей формой усвоения знаний. Важным фактором результативности данного вида занятий, его высокой эффективности является процесс подготовки. Прежде всего, студенты должны уяснить предложенный план занятия, осмыслить вынесенные для обсуждения вопросы, место каждого из вопросов в раскрытии темы семинара. Подготовка к семинару активизирует работу студента с книгой, требует

обращения к литературе, учит рассуждать. В процессе подготовки к семинару закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории. Сталкиваясь в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, студенты находят ответы самостоятельно или фиксируют свои вопросы для постановки и уяснения их на самом семинаре. Студент может предложить подумать над постановкой таких вопросов по теме семинара, которые вызовут интерес своей неоднозначностью, противоречивостью, разделят участников семинара на оппонирующие группы. А это как раз то, что нужно для дискуссии, для активизации семинара. Также в арсенале студента должны быть заготовлены вопросы для создания проблемных ситуаций, если они не будут созданы выступлениями других студентов, самой логикой развития семинара. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами. В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, другой литературы, на словарь по данной теме. Семинар как развивающая, активная форма учебного процесса способствует выработке самостоятельного мышления студента, формированию информационной культуры. Семинар – эффективная форма закрепления полученных по обсуждаемой проблеме знаний, видения этой проблемы в целом, осознания ее соотнесенности с другими темами в рамках целостной концепции. Подготовку к семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с соответствующим разделом учебника и лекции. Во время чтения лекции необходимо составить краткий план-конспект будущего ответа на семинарском занятии, для чего целесообразно использовать специальную тетрадь для семинарских занятий. План ответа не должен представлять собой необработанную компиляцию учебной литературы; лучше, если он будет составлен в виде кратких, легко запоминающихся тезисов, которыми студент может пользоваться при ответе. Для того чтобы ответ был четким, аргументированным, необходимо внимательно изучить текст рекомендованного документа и отметить в плане-конспекте номера статей и страниц учебника, где эти статьи содержатся. Так как изобилует терминами, то целесообразно составить словарь. При подготовке к семинарским занятиям студент должен, в первую очередь, использовать материалы лекций. Однако, ни в коем случае, нельзя ограничиваться ими. Лекции, как правило, имеют небольшой объем. Помимо своей содержательной ценности они во многом должны играть методологическую роль, указывать вектор, в направлении которого обучающийся должен осуществлять работу. В подготовке к семинарам большое значение имеет рекомендованная лектором и ведущим практические занятия преподавателем учебная и научная литература. Различные вопросы по-разному раскрыты в учебниках, в силу этого, целесообразно иметь студенту один, два учебника (разных авторов), а также по отдельным вопросам обращаться и к иной учебной литературе. Залогом высоких учебных результатов студента является подготовка к семинарским занятиям и работа на них на протяжении всего семестра. На семинаре не требуется точное воспроизведение лекционного материала или положений учебника. Но в любом случае, студент должен свободно владеть терминологией, понимать закономерности для того, чтобы четко и последовательно ответить на поставленные вопросы.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и

дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы.

При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.

Список литературы

Код: 43.03.02

Образовательная программа: Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

Учебный план: zТуризм43.03.02_2019.plx

Дисциплина: Технология организации туроператорских и турагентских услуг

Кафедра: Историко-культурного наследия и туризма

Тип	Книга	Количество
Основная	Валеева Е. О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2015. — 74 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/31940 .	9999
Основная	Валеева Е. О. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2015. — 145 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/31941 .	9999
Основная	Малыгина М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие. — Омск: СибГУФК, 2017. — 136 с. — URL: https://icdlib.nspu.ru/views/icdlib/8007/read.php . — Текст (визуальный) : электронный.	9999
Дополнительная	Дунец А. Н. Организация туристских услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Дунец ; Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова. — Барнаул, 2009. — 287 с.: ил. — URL: http://library.altspu.ru/ac/dunec_org_tur_uslug.pdf .	9999
Дополнительная	Жуков А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студентов вузов / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. — Москва: Академия, 2011. — 206 с.: ил.	11
Дополнительная	Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие для образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / А. Б. Косолапов. — Москва: КНОРУС, 2014. — 294 с. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769218.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/769218.pdf .	10
Дополнительная	Кусков А. С. Туроперейтинг: [учебник для студентов вузов] / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. — 399 с.: ил. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769496.jpg .	5
Дополнительная	Сервис и туризм: словарь-справочник: [около 3500 понятий] / [авт.-сост.: Т. Н. Ананьева и др. ; под ред. и с предисл. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]. — Москва: Альфа-М, 2008. — 431 с.	25