

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины **Технология организации туроператорских и
турагентских услуг**

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.02 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль)

Туроператорская и турагентская деятельность

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - изучение специфики организации туроператорской и турагентской деятельности: теоретических основ туристской деятельности и опыта работы туристских предприятий, формирование у студентов знаний и практических навыков, направленных на обеспечение комплексного обслуживания потребителей услуг туризма.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- формирование теоретических основ организации туроператорской и турагентской деятельности;
- формирование представления о форме заключения договоров с поставщиками услуг, другими туроператорами и турагентами;
- овладение технологиями предоставления туроператорских и турагентских услуг;
- изучение основных типов и стратегий создания агентской сети, а также способов стимулирования агентской активности;
- развитие навыков работы с туристской документацией при оказании туроператорских и турагентских услуг;
- выработка умения разрабатывать эффективные туристские программы с учетом потребностей определенного сегмента потребителей;
- применение полученных знаний для качественного обслуживания туристов и способам его регулирования при решении профессиональных задач.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» относится к вариативной компоненте обязательной части дисциплин Блока1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	<ul style="list-style-type: none">• Событийный туризм и ивент-менеджмент• Учебная практика	<ul style="list-style-type: none">• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в

	<p>профессиональной деятельности (ОПК - 3)</p>		<p>профессиональной сфере</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация и сертификация в туризме • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
2	<p>Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК -6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Туристские формальности 	<ul style="list-style-type: none"> • Предпринимательство в профессиональной сфере • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Стандартизация и сертификация в туризме • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
3	<p>Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности (ПКО -1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджмент организаций профессиональной сферы • Событийный туризм и ивент-менеджмент 	<ul style="list-style-type: none"> • Проектирование и стартап предприятий сферы гостеприимства • Управление персоналом в профессиональной сфере • Кросс-культурный менеджмент • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе

			<ul style="list-style-type: none"> • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
4	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПКО-3)	<ul style="list-style-type: none"> • Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной сфере • Профессиональная этика и этикет • Событийный туризм и ивент-менеджмент 	<ul style="list-style-type: none"> • Программное обеспечение и автоматизация в профессиональной сфере • Туристско-рекреационное ресурсоведение • Проектирование и стартап предприятий сферы гостеприимства • Курсовая работа "Разработка и продвижение туристского продукта" • Управление персоналом в профессиональной сфере • Туристско-рекреационное проектирование • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК - 3);
- способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК -6);
- способность организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности (ПКО -1);

– способность разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПКО-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

- законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ;
- понятийный аппарат туристской деятельности;
- основные этапы разработки туристского продукта;
- основные особенности и методы ценообразования в сфере туризма;
- основные аспекты обеспечения конкурентоспособности туристских продуктов.

УМЕТЬ:

- подбирать поставщиков услуг с учетом вида туризма и сегмента потребителей;
- формировать агентскую сеть и использовать способы стимулирования агентской активности;
- формировать пакет документов для туристов;
- ориентироваться в конъюнктуре и динамике международного, российского и регионального туристских рынков;
- применять знания в области основ организации туроператорской и турагентской деятельности;
- принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации туристских продуктов, а также деятельности предприятия;
- анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов.

ВЛАДЕТЬ:

- базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- навыками получения и обработки информации об условиях осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ;
- приемами выявления потребностей туристов;
- методами взаимодействия с потенциальными и реальными клиентами.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Семестр			
	Всего часов	Очная форма обучения	Всего часов	Очно-заочная форма обучения
	7		7	
Аудиторные занятия (всего)	36	36	34	34
В том числе:	-	-	-	-
Лекции (Л)	18	18	17	17
Практические занятия (ПЗ)	18	18	17	17
В том числе в интерактивной форме	4	4	4	4
Самостоятельная работа (всего)	45	45	56	56
Контроль (зачет)	27	27	18	18
Общая трудоемкость	час	108	108	108
	зач. ед.	3	3	3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Условия осуществления туристской деятельности	Основные отличия турагентства от туроператора. Характеристика основных условий. Реестр туроператоров. Финансовое обеспечение туристской деятельности. Фонд персональной ответственности туроператоров. Резервный фонд.
2.	Основы деятельности туроператоров и турагентств	Основные понятия туроперейтинга: туроператор, пакет услуг, тур, туроперейтинг и т.д. Рецептивные и инициативные туроператоры. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры. Функции туроперейтинга и туроператора. Понятие турагентской деятельности, турагентства. Функции турагентств.
3.	Работа с поставщиками услуг	Определение поставщиков услуг. Требования к туроператорам при работе с поставщиками услуг. Идентификация поставщиков туристских услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.
4.	Разработка и продвижение туристского продукта	Программа обслуживания туристов. Туристское планирование. Особенности ценообразования в туризме. Методы ценообразования. Калькуляция себестоимости продукта. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских услуг.
5.	Турагентские сети	Разновидность агентских сетей. Стратегии создания агентских сетей. Способы стимулирования агентской активности.

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Условия осуществления туристской деятельности	2	2	6	10
2.	Основы деятельности туроператоров и турагентств	2	2	5	9
3.	Работа с поставщиками услуг	2	2	6	10
4.	Разработка и продвижение туристского продукта	3	3	6	12
5.	Турагентские сети	2	2	5	9
6.	Формирование пакета документов для туриста	3	3	6	12
7.	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	2	2	5	9
8.	Организация работы офиса туристской фирмы	2	2	6	10
	Контроль (экзамен)				27
	Всего	18	18	45	108

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Условия осуществления туристской деятельности	2	2	7	11
2.	Основы деятельности туроператоров и турагентств	2	2	7	11
3.	Работа с поставщиками услуг	2	2	7	11
4.	Разработка и продвижение туристского продукта	2	2	7	11
5.	Турагентские сети	2	2	7	11
6.	Формирование пакета документов для туриста	3	3	7	13
7.	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	2	2	7	11
8.	Организация работы офиса туристской фирмы	2	2	7	11
	Контроль (экзамен)				18
	Всего	17	17	56	108

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары) для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
1	1	Условия осуществления туристской деятельности	2
2	2	Основы деятельности туроператоров и турагентств	2
3	3	Работа с поставщиками услуг	2
4	4	Разработка и продвижение туристского продукта*	3
5	5	Турагентские сети	2
6	6	Формирование пакета документов для туриста *	3
7	7	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	2
8	8	Организация работы офиса туристской фирмы	2

*занятия проходят в интерактивной форме

Практические занятия (семинары) для очно-заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
1	1	Условия осуществления туристской деятельности	2
2	2	Основы деятельности туроператоров и турагентств	2
3	3	Работа с поставщиками услуг	2
4	4	Разработка и продвижение туристского продукта*	2
5	5	Турагентские сети	2
6	6	Формирование пакета документов для туриста *	3
7	7	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	2
8	8	Организация работы офиса туристской фирмы	2

*занятия проходят в интерактивной форме

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет
- б) Консультант, Гарант,

в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН

г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

д) ресурсы сети Интернет:

<http://tourlib.net/>- Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»

<https://www.russiatourism.ru/>- Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ

<https://www.audit-it.ru/articles/account/otrasl/a89/44660.html> - Туроператорская и турагентская деятельность

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература

1. Алексеева, Н.П. Tourismus=Туризм : учебное пособие / Н.П. Алексеева. – 2-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2017. – 333 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103308>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447864>

3. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/451446>

Дополнительная литература

1. Лежнин, В.В. Локальные системы сферы туризма: управление и инновации / В.В. Лежнин, А.Н. Полухина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2019. – 182 с. : табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570636>

2. Организация детско-юношеского и молодежного туризма : учебное пособие / И.Е. Карасев, Е.В. Кулагина, О.В. Лукина, Б.К. Смагулов ; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. – Омск : Издательство ОмГТУ, 2017. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493421>

3. Осипов, С.В. Технология и организация туроператорских и турагентских услуг: выпускная квалификационная работа / С.В. Осипов ; Вологодский государственный

университет, Гуманитарный факультет, Кафедра социально-культурного сервиса и туризма. – Вологда : б.и, 2017. – 94 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562321>

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).
2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).
3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

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

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что

соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Доцент, к.пед.н.

должность, название кафедры



Е.В. Колотова

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Зам. директора, к.пед.н.

должность, название кафедры



Л. В. Куклина

инициалы, фамилия