

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.7.1 Организация туроператорских и турагентских услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "9" января 2017 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

 Е.В. Шестакова

Исполнители:

Доцент кафедры УПСиТ

должность

подпись

 И.Л. Полякова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

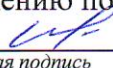
Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

 Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

 Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

 Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: изучение специфики организации туроператорской и турагентской деятельности: теоретических основ туристской деятельности и опыта работы туристских предприятий Оренбурга и Российской Федерации; формирование у студентов знаний и практических навыков, направленных на обеспечение комплексного обслуживания потребителей услуг туризма.

Задачи:

- 1) теоретический компонент:
 - знать теоретические основы организации туроператорской и турагентской деятельности;
 - знать о форме заключения договоров с поставщиками услуг, другими туроператорами и турагентами.
- 2) познавательный компонент:
 - знать технологии предоставления туроператорских и турагентских услуг;
 - уметь определять необходимый тип и стратегию создания агентской сети, а также способы стимулирования агентской активности;
 - знать о процессе формирования и продвижения туристских продуктов.
- 3) практический компонент:
 - научить разрабатывать эффективные туристские программы с учетом потребностей определенного сегмента потребителей;
 - научить работе с туристской документацией при оказании туроператорских и турагентских услуг;
 - научить качественному обслуживанию туристов и способам его регулирования.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.13 Организация туристской деятельности, Б.1.Б.15 Менеджмент в туристской индустрии, Б.1.Б.20 Экономическая теория, Б.1.В.ОД.5 Экономика и предпринимательство в туризме*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> - законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ; - понятийный аппарат туристской деятельности; - основные этапы разработки туристского продукта. <u>Уметь:</u> - подбирать поставщиков услуг с учетом вида туризма и сегмента потребителей; - формировать агентскую сеть и использовать способы стимулирования агентской активности; - формировать пакет документов для туристов; <u>Владеть:</u> - базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства;	ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- 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.	
Знать: - основные особенности и методы ценообразования в сфере туризма; - основные аспекты обеспечения конкурентоспособности туристских продуктов. Уметь: - 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: - методами ценообразования в туризме; - инструментарием определения потребностей клиентов.	ПК-5 способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	12,5	12,5
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение контрольной работы (КонтрР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самостоятельное изучение разделов; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям).	95,5 +	95,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Условия осуществления туристской деятельности	14	1	1		12
2	Основы деятельности туроператоров и турагентств	14	1	1		12
3	Работа с поставщиками услуг	13	0,5	0,5		12
4	Разработка и продвижение туристского продукта	14	1	1		12
5	Турагентские сети	14	1	1		12
6	Формирование пакета документов для туриста	13	0,5	0,5		12
7	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	13	0,5	0,5		12
8	Организация работы офиса туристской фирмы	13	0,5	0,5		12
	Итого:	108	6	6		96
	Всего:	108	6	6		96

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 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.

Раздел № 2 «Основы деятельности туроператоров и турагентств»

Основные понятия туроперейтинга: туроператор, пакет услуг, тур, туроперейтинг и т.д. Рецепттивные и инициативные туроператоры. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры. Функции туроперейтинга и туроператора. Понятие турагентской деятельности, турагентства. Функции турагентств.

Раздел № 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.

Раздел № 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.

Раздел № 5 «Турагентские сети»

Разновидность агентских сетей. Стратегии создания агентских сетей. Способы стимулирования агентской активности.

Раздел № 6 «Формирование пакета документов для туриста»

Состав пакета. Договор о туристском обслуживании. Турпутевка формы ТУР-1. Туристский ваучер. Проездные документы. Памятка туриста. Расписка о получении документов.

Раздел № 7 «Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг»

Турист как объект туризма. Типология туристов. Стратегия обслуживания клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов. Процесс продажи туристского продукта клиенту. Прием и выявление потребностей туристов.

Раздел № 8 «Организация работы офиса туристской фирмы»

Требования к оборудованию офиса туристской фирмы. Дизайн офиса турфирмы. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб клиентов.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Условия осуществления туристской деятельности	1
2	2	Основы деятельности туроператоров и турагентств	1
3	3	Работа с поставщиками услуг	0,5
4	4	Разработка и продвижение туристского продукта	1
5	5	Турагентские сети	1
6	6	Формирование пакета документов для туриста	0,5
7	7	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	0,5
8	8	Организация работы офиса туристской фирмы	0,5
		Итого:	6

4.4 Контрольная работа (6 семестр)

Примерное задание для контрольной работы

Каждый обучающийся разрабатывает проект создания туроператора. В названии каждой темы указывается название туроператора (например: «Разработка проекта создания туроператора «Эвкалипт»). В рамках выполнения работы каждый обучающийся описывает следующие разделы (в содержании можно отражать только основные разделы, без деления на параграфы):

1 Описание туроператора и направлений деятельности

1.1 Название туроператора, эмблема и слоган. Все элементы должны соответствовать друг другу и профилю работы туроператора. Примеры представлены в Приложениях А и Б.

1.2 Профиль работы туроператора (по рассмотренным на лекционных занятиях классификациям туроператорской деятельности), вид(ы) туризма.

1.3 Офис туроператора (месторасположение, описание стилистики и дизайна).

1.4 Кратко характеристика структурных подразделений и персонала туроператора (возможно построение организационной структуры по ГОСТ Р 55318 – 2102 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»).

2 Организационно-правовые основы функционирования туроператора

2.1 Организационно-правовая форма юридического лица. Перечислить и представить учредительные документы, необходимые для регистрации туроператора.

2.2 Сумма финансового обеспечения деятельности туроператора, ее обоснование, характеристика гаранта (банка или страховой компании).

2.3 Суммы взносов в резервный фонд и в фонд персональной ответственности (в случае, если проектируется туроператор по выездному туризму).

2.4 Заполненная форма заявления о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров (скачать форму необходимо на официальном сайте реестра – <https://www.russiatourism.ru/content/2/section/123/detail/12/>), перечисление всех необходимых документов, прикладываемых к заявлению.

3 Характеристика туристских продуктов туроператора

3.1 Основной сегмент потребителей (описание, обоснование).

3.2 Поставщики основных и дополнительных услуг, необходимых для формирования туристских продуктов (представить в табличной форме некоторые из них, например, в рамках одного из ту-

ристических направлений разрабатываемого туроператора).

3.3 Примеры туристских продуктов и программ туроператора (в зависимости от специфики деятельности туроператора – программы экстремальных туристских маршрутов, экскурсионные программы, гастрономические туры и пр.). Примеры должны включать описание программы туров по дням, конкретизацию поставщиков услуги (например, место размещения или питания на маршруте), цены на программы и туры.

4 Продвижение и реализация туристских продуктов

4.1 Вариант агентской сети (классическая, презентативная, совмещенная или двухуровневая) и стратегия ее создания (интенсивная или экстенсивная). Обосновать свой выбор.

4.2 Методы стимулирования агентов (материальные, образовательные, технологические, нематериальные), которые будут использоваться в деятельности туроператора. Выбор конкретизировать и обосновать.

4.3 Каналы продвижения туроператора и турпродуктов. Например, представить описание официального сайта туроператора; описать возможную рекламу, туристские выставки, в которых планируется участие и пр.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта [Текст] : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению "Туризм" / Т. В. Виноградова.- 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 240 с.

2. Правовое обеспечение туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / под общ. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 336 с.

3. Основы туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / под науч. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 348 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Ильина, Е.Н. Деятельность туристских агентств: туристский рынок и предпринимательство [Текст] : учеб. пособие для вузов / Е.Н. Ильина . - М. : Советский спорт, 2004. - 64 с.

2. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст] : учебник для вузов туристского профиля / Е. Н. Ильина ; Российская междунар. акад. туризма.- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 240 с.

3. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учеб. пособие / Д. С. Ушаков .- 2-е изд., перераб. и доп. - М. ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2006. - 446 с.

4. Яковлев, Г. А. Экономика и статистика туризма: учеб. пособие / Г. А. Яковлев .- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Изд-во РДЛ, 2007. - 480 с.

5. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - Москва : Академия, 2011. - 207 с.

5.3 Периодические издания

1. Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

2. Туристический Бизнес : журнал. - М. : АПР, 2017.

3. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

4. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://tourlib.net/> - Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»
2. <https://www.russiatourism.ru/> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
3. <http://tyrrizm.ru> - Портал о туризме и путешествиях.
4. <http://elibrary.ru/> - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992– 2017]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2017].– Режим доступа <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.