

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.7.2 Туроперейтинг»

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

Очная

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

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

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 теоретических основ и специфики организации туроператорской деятельности, а также 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 деятельности;
 - знать о форме заключения договоров с поставщиками услуг, другими туроператорами и турагентами.
- 2) познавательный компонент:
 - знать технологии предоставления туроператорских 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 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.7 Русский язык и культура речи, Б.1.В.ОД.5 Экономика и предпринимательство в туризме, Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность*

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
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской деятельности в РФ;- понятийный аппарат туристской деятельности;- основные этапы разработки туристского продукта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- подбирать поставщиков услуг с учетом вида туризма и сегмента потребителей;- формировать агентскую сеть и использовать способы стимулирования агентской активности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства;- навыками продвижения туристских продуктов;- навыками получения и обработки информации об условиях осуществления туроператорской деятельности в РФ.	ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности и методы ценообразования в сфере туризма; - основные аспекты обеспечения конкурентоспособности туристских продуктов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в конъюнктуре и динамике международного, российского и регионального туристских рынков; - применять знания в области основ организации туроператорской деятельности; - принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации туристских продуктов, а также деятельности предприятия; - анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами ценообразования в туризме. 	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	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	50,25	50,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самостоятельное изучение разделов; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю).	57,75	57,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Туроперейтинг: понятие и условия осуществления туроператорской деятельности в РФ	17	5	3		9
2	Классификации туроператоров	15	5	2		8
3	Персонал туроператора	15	5	2		8
4	Работа с поставщиками услуг	14	4	2		8

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
5	Разработка туристского продукта	16	5	3		8
6	Турагентские сети	15	5	2		8
7	Реклама и PR в туроперейтинге	16	5	2		9
	Итого:	108	34	16		58
	Всего:	108	34	16		58

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Туроперейтинг: понятие и условия осуществления туроператорской деятельности в РФ»

Основные понятия туроперейтинга: туроператор, пакет услуг, тур, туроперейтинг и т.д. Основные отличия турагентства от туроператора. Характеристика основных условий. Реестр туроператоров. Финансовое обеспечение туристской деятельности. Фонд персональной ответственности туроператоров. Резервный фонд.

Раздел № 2 «Классификации туроператоров»

Рецептивные и инициативные туроператоры. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры. Функции туроперейтинга и туроператора.

Раздел № 3 «Персонал туроператора»

Основные и дополнительные структурные подразделения туроператоров. Должности и функциональные обязанности персонала туроператора. Требования к персоналу туроператора.

Раздел № 4 «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 № 5 «Разработка туристского продукта»

Программа обслуживания туристов. Тур-планирование. Принципы и этапы разработки туристского продукта. Схема работы туроператора по реализации и организации туров.

Раздел № 6 «Турагентские сети»

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

Раздел № 7 «Реклама и PR в туроперейтинге»

Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских услуг. Каталоги как основные инструменты продвижения туристских продуктов. Участие в туристских выставках.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Туроперейтинг: понятие и условия осуществления туроператорской деятельности в РФ	3
2	2	Классификации туроператоров	2
3	3	Персонал туроператора	2
4	4	Работа с поставщиками услуг	2
5	5	Разработка туристского продукта	3
6	6	Турагентские сети	2
7	7	Реклама и PR в туроперейтинге	2
		Итого:	16

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 агенство по туризму, 2014. - 348 с.

5.2 Дополнительная литература

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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

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 [\\fileserver1!\CONSULT\cons.exe](http://fileserver1!\CONSULT\cons.exe)
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2017].– Режим доступа [\\fileserver1\GarantClient\garant.exe](http://fileserver1\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 оснащено 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.

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины
ДИСЦИПЛИНЫ
«Б.1.В.ДВ.7.2 Туроперейтинг»

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Год набора 2017

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2019/2020 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от «09» января 2019 г.

Заведующий кафедрой
управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

СОГЛАСОВАНО:

Уполномоченный по качеству Института менеджмента

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

дата

09.01.2019 г.

В рабочую программу вносятся следующие дополнения и изменения:

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплин

5.4 Интернет-ресурсы

<http://tyrrizm.ru> - Портал о туризме и путешествиях.

<https://russia.travel/> - Национальный туристический портал

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

1. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. Москва, [1990–2019]. – Режим доступа <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2019]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>