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 2018

1213008

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" января 2018 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент кафедры УПСиТ И.Л. Полякова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

Доцент кафедры УПСиТ О.П. Тетерятник
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Полякова И.Л.,
© Тетерятник О.П., 2018
© ОГУ, 2018

2

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
Знать: - законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ; - понятийный аппарат туристской деятельности; - основные этапы разработки туристского продукта. **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; **Владеть:** - 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 туристкой фирмы. Особенности продаж туристических услуг	13	0,5	0,5		12
8	Организация работы офиса туристкой 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. Рецептивные 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 туристкой 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 туристкой 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 туристкой фирмы. Особенности продаж туристических услуг	0,5
8	8	Организация работы офиса туристкой 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 разделения 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 турист-

ских продуктов (представить в табличной форме некоторые из них, например, в рамках одного из туристических 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 агенство по туризму, 2014. - 348 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Ильина, Е.Н. Деятельность туристских агенств: 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", 2018.
2. Туристический Бизнес : журнал. - М. : АПР, 2018.
3. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
4. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.

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, [1992–2018]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2018]. – Режим доступа \\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 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.