

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.2.11 Технологии туроператорской и турагентской деятельности

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Технологии и организация туроператорских и
турагентских услуг

Курс

4

Семестр

7, 8

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	288 / 8	часов/зачетных единиц
Лекции	32	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	64	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	96	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	156	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	8	семестр
Зачет	7	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

старший преподаватель	СиТ	СОГЛАСОВАНО	С.И. Иванова
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
13.02.2024	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК-3.1. Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	знания: Знает ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов; правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг; информационные технологии, применяемые в туризме умения: Умеет планировать турпродукт; составлять турпакет; продвигать турпродукт на внутреннем и внешнем рынках; проводить мероприятия по продвижению турпродукта; использовать нерекламные методы продвижения турпродукта; осуществлять работу с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной); проводить бронирование и подтверждение туруслуг навыки: Владеет навыками выявления наиболее удобных для туристов туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристских поездок, оказывает помощь в их выборе; нерекламными методами продвижения турпродукта (стимулирование потребителей)
	ПК-3.2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.	знания: Знает эффективные каналы продвижения туристских услуг; рекламную деятельность; выставочно-ярмарочную деятельность умения: Умеет оценивать эффективность проводимых мероприятий продвижения туруслуг и турпродукта; умеет работать с базами данных; находить наиболее эффективные каналы продвижения турпродукта; корректировать рекламные кампании навыки: Владеет навыками оценивания эффективности проводимых мероприятий продвижения туруслуг и турпродукта; методами координации выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов, организации экскурсионного обслуживания, страхованию туристов на период поездки

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Реклама в туризме (ПК-3), Музейно-выставочные услуги в социально-культурном сервисе и туризме (ПК-3), Организация музейно-выставочных услуг в туризме (ПК-3); практик: Учебная практика. Сервисная практика (ПК-3), Учебная практика. Сервисная практика (рассредоточенная) (ПК-3), Производственная практика. Проектно-технологическая практика (ПК-3)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ПК-3), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-3)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция, мини-проекты, проблемная лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Индустрия туризма	108	ПК-3
Лекция. Структура туристской индустрии, участники рынка, система взаимодействия между ними	2	
Лекция. Нормативно-законодательная база туризма	4	
Лекция. Туристские формальности	4	
Лекция. Страхование в туризме	2	
Лекция. Транспортные услуги в туризме	4	
Практическое занятие. Национальный проект "Туризм в России до 2030 г."	2	
Практическое занятие. Анализ стратегий развития туризма России и субъектов федерации	4	
Практическое занятие. Анализ проекта Федерального закона "О туристской деятельности в Российской Федерации"	2	
Практическое занятие. Транснациональные компании в туризме	4	
Практическое занятие. Круизный туризм: проблемы и перспективы	4	
Практическое занятие. Особенности экологического туризма	2	
Практическое занятие. Особенности этнографического туризма и его перспективы в РМЭ	2	
Практическое занятие. Разбор кейсов страховых случаев в туризме	4	
Практическое занятие. Паспортно-визовые формальности в	4	

туризме		
Практическое занятие. Взаимодействие транспортных компаний и туроператоров	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, изучение литературы по теме, изучение дополнительного материала, подготовка мини-докладов	60	
Иная контактная работа:	0	

8 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Структура туроператорского рынка	144	ПК-3
Лекция. Документационное обеспечение туроператорской деятельности	2	
Лекция. Туроперейтинг: технология составления туристских маршрутов, калькуляция, продвижение	6	
Лекция. Информационные технологии в туризме	4	
Лекция. Взаимодействие туроператоров и турагентов: виды договоров, программное обеспечение, проблемы и	2	
Лекция. Новые технологии в туризме: искусственный интеллект, новые виды туризма, изменение потребительских настроений	2	
Практическое занятие. Онлайн-бронирование туров, авиабилетов, отелей (работа с системами бронирования туроператоров и ГДС)	6	
Практическое занятие. Составление и калькуляция туристских маршрутов	8	
Практическое занятие. Работа с технологическими картами, составление паспорта маршрута	2	
Практическое занятие. Космический туризм: современное состояние и перспективы	2	
Практическое занятие. Новые перспективные маршруты в России	2	
Практическое занятие. Виды туристических агентств	2	
Практическое занятие. Взаимодействие туроператоров и средств размещения	4	
Практическое занятие. Взаимодействие туроператоров и экскурсионных компаний	4	
Практическое занятие. Анализ туроператорского рынка Марий Эл	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР		
Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, выполнение практической работы,	96	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Технологии туроператорской и турагентской деятельности" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине "Технологии туроператорской и турагентской деятельности", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Технологии туроператорской и турагентской деятельности". Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Технологии туроператорской и турагентской деятельности", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Технологии туроператорской и турагентской деятельности", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины "Технологии туроператорской и турагентской деятельности" включает выполнение контрольной работы. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Технологии туроператорской и турагентской деятельности" является зачёт в 7 семестре, экзамен в 8 семестре.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Васина, Светлана Михайловна. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий [Текст] : учебно-методическое пособие : [по направлению подготовки магистров 100400.68 "Туризм" очной и заочной форм обучения] / С. М. Васина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 70 с. ISBN 978-5-8158-1363-2. Экземпляры: всего 36.	36 / https://portal.volgatech.net/books/Vacina_tehnologii_turistko_rekreacionnogo_proektirovania_2014.pdf
2.	Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : [учебное пособие] / А. Б.	10

	Косолапов. 6-е изд., стер. Москва: КноРус, 2016. - 292, [2] с. ISBN 978-5-406-05383-6. Экземпляры: всего 10.	
3.	Голова, А. Г. Управление продажами [Электронный ресурс] : учебник / Голова А. Г. Москва: Дашков и К, 2020. - 280 с. ISBN 978-5-394-03902-7.	https://e.lanbook.com/book/229961
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый	Обучающийся имеет знания основного материала,	удовлет-

уровень	проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	ворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Примеры тестовых заданий к зачету:

1. Пакет услуг (турпакет) – это ...

- а) набор туристской документации
- б) произведенный оператором турпродукт, состоящий из определенного набора услуг
- в) упаковка для рекламной продукции;

2. Определите фирменный стиль туристского предприятия:

- а) важный психологический фактор для клиента при выборе фирмы
- б) показатель успешной работы фирмы на рынке
- в) неременное требование к наружному и внутреннему оформлению фирмы и исполнению рекламно-информационных материалов;

3. По виду деятельности туроператоров определяют, как:

- а) специализированные операторы;
- б) инициативные туроператоры;
- в) рецептивные туроператоры.

Примеры контрольных вопросов к зачету:

1. В чем заключается основная задача туроператора?
2. Перечислите функции туроператоров.
3. Какие Вы знаете типы гостиниц? Дайте классификацию номеров.
4. Что значит «паспорт моряка»?
5. Укажите типы виз.
6. Назовите основные черты и признаки туристского спроса.
7. Назовите страховые риски.
8. Укажите размер страховых тарифов.
9. Какой случай считается страховым?
10. Опишите алгоритм формирования туров.
11. Назовите методы стимулирование потребителей
12. Назовите функции турагентов.
13. Назовите отличительные особенности туристского спроса?
14. Какой имеется номерной (каютный) фонд на круизных судах?
15. Укажите предприятия общественного питания на круизных судах.
16. Назовите формы договора с поставщиками туристских услуг.

Примеры контрольных вопросов к экзамену:

1. Дайте характеристику Программы страхования медицинских и иных непредвиденных расходов междунациональных или внутренних туристов.
2. Опишите тип договора фрахта пассажирского судна?
3. Дайте характеристику видов страхования в туризме.
4. Опишите стандартный набор документов при формировании тура.
5. Охарактеризуйте взаимоотношения туроператора и страховой компании.
6. Опишите требования к оформлению каталога.
7. Рассчитайте цену тура.
8. Опишите пакет необходимой документации при въезде иностранных туристов в РФ.
9. Проанализируйте методы и формы стимулирования туристических агентств операторами?
10. Спроектируйте турпродукт.
11. Рассчитайте тур с учетом сезонных колебаний спроса.
12. Сформируйте каталог туров.

13. Составьте договор с поставщиками услуг.
14. Составьте договор с потребителем туруслуг.
15. Выявите, в чем основные преимущества пэкидж-туров (инклюзив-туров): (3 позиции)
- а) более доступная цена ;
 - б) широкий выбор готового продукта;
 - в) высокий уровень качества обслуживания;
 - г) отработанная схема сотрудничества между всеми участниками обслуживания туристов;
 - д) возможность учитывать индивидуальные предпочтения туристов.
16. Как изменится страховая премия в случае применения в договоре страхования франшизы?
- а) остается без изменений;
 - б) увеличивается;
 - в) уменьшается;
 - г) увеличивается на размер франшизы;
 - д) уменьшается на размер франшизы.
- 17) Как определяется термин "франшиза"?
- а) отказ страховщика от выплаты;
 - б) максимальный размер страхового возмещения;
 - в) минимальный размер страхового возмещения;
 - г) неоплачиваемая часть ущерба.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету (7 семестр)

1. Структура туроператорского рынка (понятие туроператорской деятельности, виды туроператоров, функции туроператоров, схема работы);
2. Структура турагентского рынка;
3. Документационное обеспечение операторских и агентских услуг;
4. Транспортные услуги в туризме. Технология взаимодействия с рецептивными туроператорами;
5. Гостиничные услуги в туризме. Технология взаимодействия с рецептивными туроператорами;
6. Экскурсионные услуги в туризме. Технология взаимодействия с рецептивными туроператорами;
7. Этапы создания туристского продукта;
8. Классификация создаваемого турпродукта;
9. Формы сотрудничества туроператоров и иностранных принимающих компаний;
10. Основные каналы сбыта турпродукта, стимулирование туристских агентств;
11. Системы автоматизации деятельности туристской компании;

12. Схемы работы туроператора в дестинации (прямая и опосредованная, плюсы и минусы);
13. Агентские сети и франчайзинг в туризме;
14. Международное регулирование туристской деятельности;
15. Развитие и регулирование туристской деятельности в России;
16. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства;
17. Набор сопровождающих документов при разработке туристического продукта;
18. Информационные технологии во взаимодействии туристской фирмы с предприятиями размещения: программы и системы компьютерного бронирования.

Вопросы к экзамену (8 семестр)

1. Структура турагентского и туроператорского рынка;
2. Документационное обеспечение операторских и агентских услуг;
3. Этапы создания туристского продукта;
7. Классификация создаваемого турпродукта;
8. Формы сотрудничества туроператоров и иностранных принимающих компаний;
9. Страхование в туризме;
10. Основные каналы сбыта турпродукта, стимулирование туристских агентств;
11. Системы автоматизации деятельности туристской компании;
12. Агентские сети и франчайзинг в туризме;
14. Международное регулирование туристской деятельности;
15. Развитие и регулирование туристской деятельности в России;
16. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства;
17. Жизненный цикл туристического продукта;
18. Набор сопровождающих документов при разработке туристического продукта;
19. Информационные технологии во взаимодействии туристской фирмы с предприятиями размещения: программы и системы компьютерного бронирования;
20. Организация работы турагентства по реализации туров. Формирование клиентской базы данных. Договор турагента с покупателем;
21. Штрафы, убытки, фактически понесенные затраты в туризме;
22. Авиацонные тарифы. Бронирование и выписка авиабилетов. Электронный билет.
23. Схемы работы туроператора в дестинации (прямая и опосредованная, плюсы и минусы).
24. Нерекламные методы продвижения туристского продукта (стимулирование потребителей (туристов)).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине «Технологии туроператорской и турагентской деятельности

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

1. Документационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг.
2. Схемы работы туроператора в дестинации (прямая и опосредованная, плюсы и минусы).

