

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расцифровка подписи)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.33 Организация туроператорских и турагентских услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.33 Организация туроператорских и турагентских услуг» /сост. Аюпов А.А. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

© Аюпов А.А., 2024

© Кумертауский филиал ОГУ, 2024

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 базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности, Б1.Д.Б.19 Экономика предприятий в сфере услуг, Б1.Д.Б.30 Событийный менеджмент, Б1.Д.Б.31 Технологии продаж, Б1.Д.Б.32 Экскурсоведение, Б1.Д.В.1 Туристско-рекреационное проектирование, Б1.Д.В.2 Экологический туризм, Б1.Д.В.5 Организация туристской деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.34 Технология выездного и въездного туризма, Б1.Д.В.14 Бизнес-планирование в туризме, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.Э.2.1 Организация работы санаторно-курортных учреждений, Б1.Д.В.Э.2.2 Организация специализированных видов туризма, Б1.Д.В.Э.3.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-В-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3-В-2 Обеспечивает	Знать: <ul style="list-style-type: none">- основные этапы разработки туристского продукта.- основные особенности и методы ценообразования в сфере туризма;- основные аспекты обеспечения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>конкурентоспособности туристских продуктов.</p> <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; - принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации туристских продуктов, а также деятельности предприятия; - формировать пакет документов для туристов; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства; - методами ценообразования в туризме; - инструментарием определения потребностей клиентов. - приемами выявления потребностей туристов; - методами взаимодействия с потенциальными и реальными клиентами.
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>ОПК-6-В-1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области</p> <p>ОПК-6-В-2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг</p> <p>ОПК-6-В-3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ; - понятийный аппарат туристской деятельности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в конъюнктуре и динамике международного, российского и регионального туристских рынков; - осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию в области туризма; - применять знания в области основ организации туроператорской и турагентской деятельности; - обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями; - анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками получения и обработки информации об условиях осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц (252 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов		
	5 семестр	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	144	252
Контактная работа:	50,25	58,5	108,75
Лекции (Л)	34	28	62
Практические занятия (ПЗ)	16	28	44
Консультации		1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий		1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,5	0,75
Самостоятельная работа: - выполнение курсовой работы (КР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - подготовка доклада; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю).	57,75 +	85,5 +	143,25
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Условия осуществления туристской деятельности в РФ	14	4	2	-	8
2	Туроператорская деятельность: функции и классификации	13	4	2	-	7
3	Финансовое обеспечение ответственности туроператоров	16	6	2	-	8
4	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма	13	4	2	-	7
5	Единый федеральный реестр туроператоров	13	4	2	-	7
6	Работа с поставщиками услуг	13	4	2	-	7
7	Разработка и продвижение туристского продукта туроператором	13	4	2	-	7
8	Турагентские сети	13	4	2	-	7
	Итого:	108	34	16	-	58

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
9	Функции и классификации туристских агентств	23	4	4	-	15
10	Организация работы офиса туристской фирмы	26	6	6	-	14
11	Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами	23	4	4	-	15
12	Формирование пакета документов для туриста	22	4	4	-	14
13	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	27	6	6	-	15
14	Постпродажное обслуживание клиентов турагентства	23	4	4	-	15
	Итого:	144	28	28	-	88
	Всего:	252	62	44	-	146

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Условия осуществления туристской деятельности в РФ»

Понятие туристской деятельности, туроператора, турагентства. Основные отличия турагентства от туроператора. Характеристика основных условий.

Раздел № 2 «Туроператорская деятельность: функции и классификации»

Основные понятия туроперейтинга: туроператор, турпродукт, туроперейтинг и т.д. Рецептивные и инициативные туроператоры. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры. Функции туроперейтинга и туроператора.

Раздел № 3 «Финансовое обеспечение ответственности туроператоров»

Финансовое обеспечение туристской деятельности: понятие и роль Страховые компании банки как гаранты финансового обеспечения. Сроки и размер финансового обеспечения.

Раздел № 4 «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма»

Функции и особенности работы Объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Резервный фонд. Фонд персональной ответственности туроператоров.

Раздел № 5 «Единый федеральный реестр туроператоров»

Роль Единого федерального реестра туроператоров на туристском рынке. Особенности внесения данных в реестр.

Раздел № 6 «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 № 7 «Разработка и продвижение туристского продукта туроператором»

Программа обслуживания туристов. Туристское планирование. Особенности ценообразования в туризме. Методы ценообразования. Калькуляция себестоимости продукта. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов и услуг.

Раздел № 8 «Турагентские сети»

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

Раздел № 9 «Функции и классификации туристских агентств»

Понятие турагентской деятельности, турагентства. Функции турагентств. Классификация турагентств по масштабу деятельности, по степени зависимости от туроператоров, по схемам работы с партнерами.

Раздел № 10 «Организация работы офиса туристской фирмы»

Требования к оборудованию офиса туристской фирмы. Дизайн офиса турфирмы.

Раздел № 11 «Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами»

Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов. Значение продвижения услуг турагентства через сеть Интернет.

Раздел № 12 «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 № 13 «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 № 14 «Постпродажное обслуживание клиентов турагентства»

Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб клиентов. Ведение клиентской базы турагентства. Инструменты постпродажного обслуживания агентства.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Условия осуществления туристской деятельности в РФ	2
2	2	Туроператорская деятельность: функции и классификации	2
3	3	Финансовое обеспечение ответственности туроператоров	2
4	4	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма	2
5	5	Единый федеральный реестр туроператоров	2
6	6	Работа с поставщиками услуг	2
7	7	Разработка и продвижение туристского продукта туроператором	2
8	8	Турагентские сети	2
9,10	9	Функции и классификации туристских агентств	4
11,12,13	10	Организация работы офиса туристской фирмы	6
14,15	11	Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами	4
16,17	12	Формирование пакета документов для туриста	4
18,19,20	13	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	6
21,22	14	Постпродажное обслуживание клиентов турагентства	4
		Итого:	44

4.4 Курсовая работа (6 семестр)

Примерная тематика курсовых работ

- 1 Организация группового и индивидуального туризма (на примере организации).
- 2 Применение дифференцированного подхода в обслуживании туристов (на примере организации).
- 3 Особенности обеспечения качества туристского продукта (на примере организации).
- 4 Совершенствование организации и технологии обслуживания клиентов на предприятиях туризма (на примере организации)
- 5 Оценка конкурентоспособности туристских фирм (на примере организации).

- 6 Продвижение туристского продукта: рекламные и нерекламные методы (на примере организации).
- 7 Организация питания туристов на туристском маршруте (на примере организации).
- 8 Разработка и продвижение анимационной программы для базы отдыха (на примере конкретного предприятия).
- 9 Разработка памятки туристу (на примере определенного вида туризма или организации).
- 10 Формирование имиджа туристской фирмы (на примере организации).
- 11 Туристско-рекреационный потенциал региона (на примере Республики Башкортостан).
- 12 Культурно-познавательный туризм: объекты и создание программ обслуживания (на примере Республики Башкортостан).
- 13 Промышленный туризм: объекты и создание программ обслуживания (на примере Республики Башкортостан).
- 14 Хобби-туры: объекты и создание программ обслуживания.

- 15 Перспективы развития религиозного туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 16 Перспективы развития приключенческого туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 17 Перспективы развития рекреационно-оздоровительного туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 18 Перспективы развития самодеятельного туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 19 Перспективы развития событийного туризма (на примере Республики Башкортостан)
- 20 Перспективы развития социального туризма в Республике Башкортостан
- 21 Организация туристских программ для детей (на примере Республики Башкортостан).
- 22 Организация межрегиональных туристских маршрутов (на территории Приволжского федерального округа).
- 23 Этнокультурный аспект развития туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 24 Система развлечений и отдыха как элемент туристской индустрии (на примере Республики Башкортостан).
- 25 Состояние и перспективы развития туристской инфраструктуры (на примере Республики Башкортостан)
- 26 Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Республике Башкортостан
- 27 Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Республике Башкортостан

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535224>
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>

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. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>

5.3 Интернет-ресурсы

1. <http://tourlib.net/> - Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»
2. <https://www.economy.gov.ru> – Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации
3. <http://elibrary.ru/> - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.

5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования – АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <https://aist.osu.ru>
2. Операционная система Microsoft Windows
3. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
4. Бесплатное средство просмотра файлов PDF- Adobe Reader
5. Свободный файловый архиватор- 7-Zip
6. Интернет обозреватель Яндекс . Браузер

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

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.Б.33 Организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  Ахмадиева З.Р.
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры экономики  Аюпов А.А.
должность подпись расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС  Л.Ю. Полякова
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики  З.Р. Ахмадиева
подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  С.Н. Козак
подпись расшифровка подписи