МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«_20_» _июня_ 20_18_ г.

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Долматеня Ю.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....6
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины.....6
7.2 Организация самостоятельной работы.....6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: создание условий, обеспечивающих комплексный подход при подготовке специалиста сферы туризма, включающий как получение студентами теоретических знаний о функционировании предприятий данной сферы, так и усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям деятельности туристской фирмы. Данный подход должен способствовать как успешному трудоустройству выпускаемых специалистов, так и их ускоренной адаптации на новом рабочем месте.

Задачи:

- рассмотреть вопросы регулирования туристской деятельности в России;
- проанализировать нормативно-правовую базу функционирования туристской фирмы;
- изучить основы менеджмента туристской фирмы и позиционирование туристской фирмы на рынке;
- разработать модель туристской фирмы;
- разработать макет туристского продукта;
- составить программу продвижения туристского продукта;
- рассмотреть элементы организации работы туроператора с турагентом;
- рассмотреть элементы организации работы турфирмы с клиентом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», относится к вариативной части Блока 1 является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	*2*	*3*
ПК-10 – готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий	Первый уровень (пороговый) (ПК-10) –1	Декомпозиция I Знать: методику формирования туристских продуктов с использованием современных технологий; порядок и правила оформления туристской документации по разработке туристского продукта; методы формирования, принципы и порядок определения себестоимости туристских продуктов и услуг. З1(I) (ПК-10) Уметь: разрабатывать концепцию и программу туристского продукта с использованием современных технологий; осуществлять взаимодействие с поставщиками услуг и его договорное

		оформление; рассчитывать себестоимость туристского продукта. У1(I) (ПК-10) Владеть: современными технологиями, алгоритмом и процедурами формирования туристского продукта; навыками составления договорной документации с поставщиками услуг; методикой определения себестоимости туристского продукта В1 (I) (ПК-10)
ПК-11 – способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	Первый уровень (пороговый) (ПК – 11) – 2	Декомпозиция II Знать: теоретические, организационные и методические основы продвижения и технологии продаж туристских продуктов З1 (II) (ПК-11) Уметь: использовать информационные и коммуникационные технологии в продвижении и реализации туристского продукта У1 (II) (ПК-11) Владеть: навыками использования информационных и коммуникационных технологий в продвижении и реализации туристского продукта. В1 (II) (ПК-11)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
РАЗДЕЛ 1. Регулирование туристской деятельности в России Тема 1. Нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность	4	4	-	8
Тема 2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»	4	4	-	8
РАЗДЕЛ 2. Нормативно-правовая база функционирования туристкой фирмы Тема 3.Порядок регистрации туристского предприятия	4	6	-	8
РАЗДЕЛ 3. Позиционирование туристской фирмы на рынке Тема 4. Функции и методы управления туристским предприятием	4	6	-	8
Тема 5. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами	4		-	8
РАЗДЕЛ 4. Формирование туристского продукта. Тема6. Основные этапы формирования туристского продукта	8	6	-	8
Тема 7. Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	4	6	-	8
Тема 8. Организация работы туроператора с турагентом.	8		-	16
Всего по дисциплине:	**40**	**32**		**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Регулирование туристской деятельности в России

Тема 1. Нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность.

Правила и нормы туристской статистики. Международные договора и соглашения. Концепция развития туризма в Российской Федерации, основные положения.

Тема 2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», его основные положения, Федеральный закон о внесении изменений в закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Раздел 2. Нормативно-правовая база функционирования туристкой фирмы

Тема 3. Порядок регистрации туристского предприятия

Основные документы туристской фирмы. Условия осуществления туроператорской деятельности; финансовое обеспечение; основы реализации туристского продукта; обеспечение безопасности туризма; договор страхования ответственности туроператора.

Раздел 3. Позиционирование туристской фирмы на рынке

Тема 4. Функции и методы управления туристским предприятием

Основы менеджмента туристкой фирмы. Специфика работы туроператора. Особенности работы турагента.

Тема 5. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами

Критерии выбора делового партнера. Деловое общение с партнером, его формы. Работа туристской фирмы с перевозчиками. Организация работы с авиакомпаниями. Организация работы турфирмы с перевозчиками, владеющими автотранспортными средствами. Работа туристской фирмы на выставке.

Раздел 4. Формирование туристского продукта.

Тема 6. Основные этапы формирования туристского продукта

Понятие туристского продукта. Составляющие туристского продукта. Основные этапы формирования туристского продукта. Факторы, определяющие цену турпродукта.

Тема 7. Стратегия продвижения туристского продукта на рынок

Цели продвижения туристского продукта. Выявление целевой аудитории. Средства продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения. Составление бюджета продвижения.

Тема 8. Организация работы туроператора с турагентом.

Формы взаимоотношений туристских фирм – операторов с турагентами. Основы договорных отношений, права и обязанности сторон. Основные формы расчетов во взаимоотношениях туроператоров и турагентов.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/ Оценочное средство
1	Разработка рекомендаций для развития въездного туризма.	СЗ/Тематическая дискуссия
2	Разработка макета стенда туристской фирмы для участия в выставке.	СЗ/Проверка докладов в форме презентаций
3	Презентация своей дестинации, с точки зрения туристкой привлекательности.	СЗ:Проверка докладов в форме презентаций

4	Расчет стоимости туристского продукта	СЗ:Проверка докладов в форме презентаций
5	Планирование зарубежного путешествия	СЗ/Тематическая дискуссия
6	Разработка программы продвижения туристского продукта	СЗ/Тематическая дискуссия
7	Организация работы туроператора с турагентом	ПЗ/Ролевая игра
8	Организация работы туристской фирмы с клиентом	СЗ/Тематическая дискуссия

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2 Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся

лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к семинару «Разработка рекомендаций для развития въездного туризма».
2	Разработка презентации «Дестинация, с точки зрения туристкой привлекательности»
3	Разработка макета стенда туристской фирмы для участия в выставке.
4	Расчет стоимости туристского продукта
5	Подготовка к семинарскому занятию «Планирование зарубежного путешествия»
6	Подготовка к семинару «Разработка программы продвижения туристского продукта»
7	Организация работы туроператора с турагентом
8	Организация работы туристской фирмы с клиентом
9	*Выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия БРС:* Выполнение контрольной точки № 1 «Разработка модели туристской фирмы. Разработка туристского продукта». Выполнение контрольной точки № 2 «Разработка программы продвижения туристского продукта »

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

Занятия лекционного типа:

Лекция-дискуссия

Тема 1. Нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность.

Тема 2 . Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

Тема 3. Порядок регистрации туристского предприятия

Лекция характеризуется проблемным изложением материала: ставятся вопросы или формулируется проблемную задача и рассматриваются варианты ответов или способов решения, проводится анализ информации по темам.

Проблемная лекция

Тема 4. Функции и методы управления туристским предприятием

Тема 5. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами

Тема 6. Основные этапы формирования туристского продукта

Тема 7. Стратегия продвижения туристского продукта на рынок

Тема 8. Организация работы туроператора с турагентом.

В процессе лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагается студентам коротко обсудить и проанализировать ситуацию, сформулировать выводы.

Занятия семинарского типа:

1. *Тематическая дискуссия* :

- «Разработка рекомендаций для развития въездного туризма.» (Тема 1)

- «Планирование зарубежного путешествия» (Тема 5)
- «Разработка программы продвижения туристского продукта» (Тема 6)
- «Организация работы туристской фирмы с клиентом» (Тема 8)

2. *Доклад:*

- «Презентация своей дестинации, с точки зрения туристкой привлекательности» (тема 2).

Студентам предлагается выбрать для анализа дестинацию из которой они приехали в СПБ и представить свою дестинацию, с точки зрения туристской привлекательности. Если студенты из СПб, то предлагается выбрать любую дестинацию и проанализировать ее.

- «Разработка макета стенда туристской фирмы для участия в выставке. » (тема 3)

Студентам предлагается разбиться на 3-4 группы, придумать название туристской фирмы, которую они предполагают представить на выставке. Необходимо сделать макет стенда, тщательно продумать все детали, исходя их опыта посещения туристских выставок.

- «Расчет стоимости туристского продукта» (Тема 7)

3. *Ролевая игра*

- «Организация работы туроператора с турагентом» (тема 7).

Для данного задания необходимо, опираясь на конспект лекций, принять участие в ролевой игре, где одна команда представляет туроператора, а другая турагента. Цель ролевой игры – показать взаимоотношения фирм туроператоров и фирм турагентов.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
1.Туризм: технологии, экономика, управление : учебник в 2 частях / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 2 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 356 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	основная	19	ЭБ OPAC.UNECON.RU
2.Экономика и управление туристской деятельностью : учеб. пособие : в 2 ч. / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 1 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2011 .— 268 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	основная	46	OPAC.UNECON.RU
3. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
4.Скобкин С.С. Менеджмент в туризме :	дополнительная	-	ЭБС Юрайт

Учебник и практикум / Скобкин С. С. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 366 с.			

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).