

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

КАФЕДРА СЕРВИСА, СТРОИТЕЛЬСТВА И ДИЗАЙНА

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОРСКИХ И АГЕНТСКИХ УСЛУГ (Модуль 2)

Рабочая программа дисциплины

по направлениям подготовки

43.03.02 Туризм

**Профиль подготовки Технология и организация
Туроператорских и турагентских услуг**

Квалификация

Бакалавр

Программа прикладного бакалавриата

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация операторских и агентских услуг Модуль 2» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. N 1367)

Рабочая программа разработана на основании рабочей программы, составленной Буриловой В.С., канд. ист. наук, доцентом кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Михиной И.С., канд. экон. наук, доцентом кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, утвержденной на заседании кафедры ТГРБ от 23.09.2015 г., протокол № 1

Редакция 2016 г. утверждена на заседании кафедры ТГРБ от 26.04.2016 г., протокол №8

Составитель: Морозова А.С., ст. преподаватель кафедры сервиса, строительства и дизайна

Редакция 2016 г. утверждена на заседании кафедры ССД от 23.06.2016 г., протокол № 22

Заведующий кафедрой (разработчик) _____ Самохина Л.С.
подпись *фамилия, инициалы*
« 23 » июль 2016г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) _____ Самохина Л.С.
подпись *фамилия, инициалы*
« 23 » июль 2016г.

1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование знаний, умений и навыков у будущих специалистов в области организации и технологии туристской деятельности.

В ходе ее достижения решаются следующие задачи:

формирование знаний о принципах, методах и технологии организации туристского бизнеса;

овладение методикой планирования, организации, мотивации и контроля на туристском предприятии;

овладение законодательными и нормативно-правовыми основами взаимодействия туроператорских и агентских фирм с партнерами и потребителями услуг (туристами).

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

43.03.02 Туризм	ОПК-2	Способность к разработке туристского продукта	Знать	особенности туристского продукта
			Уметь	разрабатывать туристский продукт
	ПК-4	способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать	виды управленческих решений и методы их разработки
			Уметь	анализировать существующие формы управления персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию
			Владеть	навыками формирования социальных отношений в индустрии туризма и гостеприимства
	ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знать	методологию прогнозирования и планирования туристской деятельности, систему планов, их содержание и взаимосвязь с развитием туристской индустрии
			Уметь	анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов)
			Владеть	методом ABC при формировании плана сбыта
	ПК-11	способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	Знать	технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии
			Уметь	выбирать и применять эффективные технологии продаж; использовать коммуникативные и информационные технологии при реализации туристского продукта.
			Владеть	навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта

Таблица 1 – Формируемые компетенции

3 Место учебной дисциплины в структуре ООП (связь с другими дисциплинами)

Дисциплина «Технология и организация операторских и агентских услуг Модуль 2» относится к профессиональному циклу, базовой части учебного плана направления подготовки «Туризм».

Дисциплина «Технология и организация операторских и агентских услуг Модуль 2» относится к профессиональному циклу, к дисциплине по выбору учебного плана направления подготовки «Гостиничное дело».

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Основы туризма и индустрии гостеприимства», «География туризма», «Методы научных исследований», «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом».

На компетенциях, формируемых дисциплиной «Технология и организация операторских и агентских услуг Модуль 2» базируются дисциплины «Транспортное обеспечение в туризме», «Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности», «Организация санаторно-курортного дела», «Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме», выполнение курсовой работы.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Название ООП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудовая емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
Б-ТУ	ОФО	Б.1.В.08	6	3	108	лек	прак	лаб	ПА	КСР	74	Э
						17	17					

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Маркетинговые технологии в анализе рынка	Лекция	2		7
		Практическое занятие	2	2	
2	Мотивация персонала как функция управления	Лекция	2		20
		Практическое занятие	2	2	
3	Договорная деятельность в туризме	Лекция	2		7
		Практическое занятие	2	2	
4	Договора туристских организаций с партнерами	Лекция	2		10
		Практическое занятие	2	2	

5	Продвижение туристского продукта. Реклама как эффективное средство продвижения в туризме	Лекция	2		7
		Практическое занятие	2	2	
6	Организация сбыта туристского продукта	Лекция	2		7
		Практическое занятие	2	2	
7	Страхование в туризме	Лекция	2		6
		Практическое занятие	2	2	
8	Контроль в туризме как функция управления	Лекция	3		10
		Практическое занятие	3	2	

Таблица 4 – Структура дисциплины

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Маркетинговые технологии в анализе рынка

Маркетинг в социально-туристском сервисе и туризме: сущность и специфика. Маркетинговые технологии в анализе туристского рынка. Сущность маркетингового исследования конкурентной среды. Технология исследования потребителей. Сегментация туристского рынка. Основные признаки сегментации рынка по группам потребителей. Позиционирование туристского продукта. Выбор целевого рынка.

Тема 2. Мотивация персонала как функция управления

Мотивация трудовых отношений: сущность, виды и правовая основа. Оценка персонала. Психологические факторы в оценке и мотивации персонала различных квалификационных уровней. Материальные и моральные виды мотивации и оценка их эффективности. Оценка потребностей и подбор персонала различных квалификационных уровней. Стратегия обслуживания туристов. Мотивация потребителей и ее классификация.

Тема 3. Договорная деятельность в туризме

Договор: сущность, правовая основа, особенность договорной деятельности в туризме. Структура типового договора. Сделки, виды сделок. Сущность договоров: купли-продажи, договора комиссии, договора на условиях обмена туристскими группами. Особые условия договора между инициативным и рецептивным туроператорами. Особые условия договора между туристской фирмой и туристом.

Тема 4. Договора туристского предприятия с партнерами

Принципы подбора партнеров по бизнесу в туризме. Технологические особенности, правовая основа сделок между партнерами по бизнесу в туризме. Подготовка к переговорам. Особые условия договора между туристской фирмой и партнерами: предприятиями размещения, предприятиями питания, транспортными компаниями, музеями, экскурсионными бюро.

Тема 5. Продвижение туристского продукта. Реклама как эффективное средство продвижения в туризме

Сущность понятия продвижение туристского продукта (Услуги). Рекламные методы продвижения туристского продукта (услуги). Нормативно-правовая база рекламного бизнеса. Рекламоносители: классификация, принципы подбора, бюджет рекламы. Эффективность рекламной деятельности и методы контроля эффективности.

Тема 6. Технология продаж туристского продукта

Формирование сбытовой сети. Внутренние и внешние каналы сбыта. Структура рынка организованного туризма. Характеристика основных форм продажи туристского продукта. Производственные функции бюро продаж (филиалов) туроператора. Контрагентская сеть. Схема рыночных каналов продвижения турпродукта. Формы продаж и технология взаимодействия туроператора и турагента.

Тема 7. Страхование в туризме

Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства. Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное. Страхование выездного, въездного и внутреннего туризма. Страхование ответственности туроператоров «От неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг». Страхование коммерческих рисков туристских фирм.

Тема 8. Контроль в туризме как функция управления

Контроль в туризме: сущность, виды и правовая основа контроля. Контроль в планировании. Внутрифирменный контроль, сущность и методы ведения. Качество обслуживания в туризме и методы его контроля. Качество продукта (услуги) и методы контроля качества. Критерии оценки качества продукта (услуги) в туризме - потребительский и агентский подходы.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении курса необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Текущий контроль по данной дисциплине для дневной формы обучения предусматривает обязательную подготовку докладов с презентационными материалами, написание рефератов и выходного проекта.

Для студентов в качестве выходного проекта предусмотрена инновационная форма оценочного средства текущего контроля – выполнение и защита коллективного проекта с обязательной презентацией и докладом результатов.

Выполнение проекта «Создание и документационное обеспечение туристской фирмы» начинается с изучения нормативно-правовой базы и рекомендованной учебной литературы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала.

Разработка проекта включает следующие этапы:

Выбор формы туристской деятельности и специализации.

Обоснование и выбор организационно-правовой формы деятельности.

Создание организационно-управленческой структуры, выбор фирменного наименования,

Подготовка пакета учредительных документов для регистрации фирмы.

Маркетинговые исследования рынка.

Разработка туристского продукта (тур, экскурсия, анимационная программа и др.)

Калькуляция стоимости туристского продукта.

Подготовка доклада и презентации.

Для студентов всех форм обучения в качестве самостоятельной работы предусмотрено:

- подготовка рефератов;
- подготовка докладов;
- подготовка презентационных материалов.

Для студентов заочной и дистанционной форм обучения предусмотрено выполнение контрольных заданий.

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

1. Международный туризм и особенности его организации.
2. Основные информационные технологии в туризме.
3. Рекламная деятельность, ее формы и значение в туристской фирме.
4. Маркетинговая деятельность турфирмы, основные формы ее организации и проведения.

5. Факторы развития туризма: природно-географические, культурно-исторические, экономические, социальные, демографические, политико-правовые, технологические, экологические.
6. Каталог туроператора как основной носитель информации для системы продвижения турпродукта.
7. Технология проектирования тура и программа обслуживания. Пакет услуг.
8. Разработка и проведение туристических маршрутов.
9. Основные квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туристической фирмы.
10. Сущность и значение туристских формальностей. Технология составления и основное содержание документации туристов (путевка, ваучер, страховой полис, памятка).
11. Паспортно-визовые формальности. Виды виз и порядок их выдачи. Паспортный контроль. Правовое и документационное обеспечение визового и безвизового въезда иностранных граждан на территорию РФ.
12. Таможенные формальности и валютный контроль. Таможенная декларация и таможенный контроль.
13. Медико-санитарные формальности.
14. Особенности ценообразования турпродукта в выездном, внутреннем и въездном видах туризма.
15. Основные модели построения правоотношений между туроператорами и турагентами.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма.

При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес», «Горячая линия. Туризм», сайты Всемирной туристской организации (ЮНВТО), Федерального агентства по туризму и электронную газету «RATA news». В проекте необходимо наличие информации, которая бы отражала современное состояние развития международного туризма, поэтому обязательно использовать данные по стране или субрегиону за последние пять лет, включая год сдачи работы.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1). Виды контроля и отчетности по дисциплине.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

1. Стригунова Д.П.

Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие для студентов вузов / Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2014. - 228 с

2. Калыгина Е.В. Въездной туризм. Организация эффективной структуры инкамингового туроператора: учебно-практ. пособие [для студентов вузов] / Е. В. Калыгина. - М. : КНОРУС, 2014. - 104 с.
3. Кусков А.С. Туроперейтинг: [учебник для студентов вузов] / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. - М. : ФОРУМ, 2014. - 400 с. : ил. - (Высшее образование).
4. Кусков А.С. Правовое обеспечение сферы туризма: учеб. пособие [для студентов вузов] / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014. - 400 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).
5. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник для студентов вузов / А. Ю. Александрова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2016. - 460 с. - (Бакалавриат).
6. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация: учеб. пособие для студентов, [магистрантов, аспирантов], обуч. по направл. "Менеджмент" и "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 301 с. - (Высшее образование : Магистратура).
7. Жуков, Алексей Александрович.
Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 208 с

9.2 Дополнительная литература

1. Кусков А.С.
Туристский бизнес: словарь-справочник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М. : ФОРУМ, 2014. - 384 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник для студентов вузов / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 4-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2013. - 400 с. - (Бакалавриат).
3. Зайцева Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие для студентов вузов / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 320 с
4. Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов вузов / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 240 с.
5. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для студентов вузов / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 432 с.
6. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности 100103 "Соц.-культурный сервис и туризм" / А. П. Дурович. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 316 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).
7. Тимохина, Т.Д. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2013. - 352 с
8. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по дисцип. "Гост. и туристский бизнес" специальности "Менеджмент организации" / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 4-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 102 с.
9. Чудновский А.Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. "Туризм" / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014. - 336 с. : ил. - (Высшее образование)
10. Косолапов А.П. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. Б. Косолапов. - 5-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 294 с. - (Среднее профессиональное образование).
11. Лукьянова Н.С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Социально-культурный

сервис и туризм" / Н. С. Лукьянова. - 3-е изд, стер. - М. : КНОРУС, 2017. - 168 с. - (Бакалавриат).

12. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: учебник для студентов вузов / А. Я. Кибанов ; Гос. ун-т управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 447 с.

13. Кибанов А.Я. Оценка и отбор персонала при найме и аттестации, высвобождение персонала: учебно-практ. пособие для студентов вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, И. А. Федорова ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т управления. - М. : Проспект, 2013. - 80 с.

14. Замедлина Е.А. Экономика отрасли: туризм: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обуч. по специальности "Туризм" / Е. А. Замедлина, О. Н. Козырева. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. - 204 с. - (ПРОФИЛЬ).

9.3 Журналы

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» – Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт www.tpnews.ru;

2. «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и ин-формация, документы и комментарии. Официальный сайт www.lawinfo.ru;

3. «Турбизнес» – Информационно-аналитический журнал для профессионалов. Официальный сайт <http://www.tourbus.ru>.

9.4 Российское законодательство

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (по состоянию на 25 июля 2007 года) – Новосибирск: Сиб. универ. изд-во, 2007. – 28 с. – (кодексы и Законы России).

2. Федеральный закон от 03.05.2012 N 47-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации"

3. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (по сост. на 20 февраля 2008г.). – Новосибирск: Сиб. универ. изд-во, 2008 – 32 с. – (Кодексы и законы России).

4. ГОСТ Р 53522 – 2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.

5. ГОСТ Р 50644–2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

6. ГОСТ Р 50690 – 2000. Туристские услуги. Общие требования.

7. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

8. ГОСТ Р 53523-2009 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.

9. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

10. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.

10.1 Полнотекстовые базы данных

Электронная библиотека Издательского дома Гребенникон;

Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ);

Полпред. Экономика и право 230 стран. Связи с Россией;

Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ;

Информационно-издательский центр «СТАТИСТИКА РОССИИ»;

Электронно-библиотечная система РУКОН.

10.2 Интернет-ресурсы

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO);
www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC);
www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации;
www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туристической индустрии.

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной видеоаппаратурой. Практические занятия проводятся в учебной лаборатории с использованием видео- и аудиоаппаратуры, учебных наглядных пособий. Самостоятельная работа включает в себя работу в библиотеке и медиаклассе, проведение научных исследований в виде реферата.