

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ

Директор института экономики
и менеджмента

_____ В.В. Шипунова

подпись

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология и организация турагентской деятельности

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

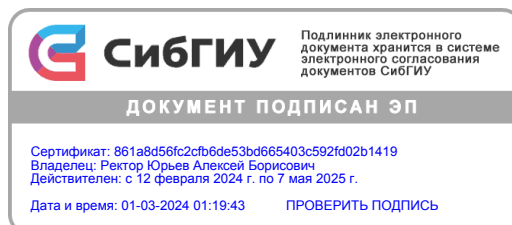
Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк
2023



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- дать обучающимся знания технологии и организации турагентской деятельности.

Задачами учебной дисциплины являются:

- научить обучающихся методам и практическим приемам обслуживания клиентов.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация туроператорской деятельности;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
- Психология делового общения и конфликтология.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Защита дипломного проекта (работы);
- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

- ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Профессиональные компетенции

– ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ПК 2.1.	Выбирать и бронировать турпродукт в соответствии с запросами клиентов, условиями договора о реализации турпродукта, а также в соответствии с туристскими формальностями	Способы реализации сформированного турпродукта. Требования к содержанию информации для потребителей туруслуг. Условия договора о реализации турпродукта. Системы бронирования туруслуг. Туристские формальностями. Требования к персоналу турагентов.	Оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя. Оформления документации строгой отчетности

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие, консультация), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	3 семестр
Форма промежуточной аттестации		<i>экзамен</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	96	96
Лекции, <i>академ. час.</i>	38	38
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	40	40
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	1	1
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	11	11
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	6	6
в форме практической подготовки	0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Турагентская деятельность. Продвижение турпродукта (Сущность турагентской деятельности. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура. Работа

с туроператором по франшизе. Стимулирование турагента. Договор между туроператором и турагентом о реализации туристского продукта. Маркетинговая деятельность турагентов. Продвижение туристского продукта. Проведение рекламных компаний. Инструменты и механизмы продвижения турпродукта. Разработка плана-графика мероприятий по продвижению туристского продукта. Бюджет и оценка эффективности рекламной компании);

Раздел 2 Реализация турпродукта (Понятие «реализация турпродукта» и виды продаж. Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента. Консультирование клиентов туристских организаций. Принятие заказа и бронирование туристских услуг. Заключение договора о реализации туристского продукта. Страхование туристов и проведение инструктажа. Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором. Постпродажное обслуживание клиента турфирмы.

Системы бронирования туристских услуг. Программное обеспечение автоматизации работы туристского предприятия. Классификация персонала турагентов. Критерии оценки персонала турагентов. Требования к персоналу турагентов. Повышение квалификации персонала турагентов.);

Раздел 3 Взаимодействие турагентов с клиентами (Типология туристов. Психологический портрет клиента. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Работа с индивидуальными турами. Требования к организации деятельности исполнителя. Права и обязанности туриста. Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы. Понятие и сущность туристских формальностей. Паспортные формальности. Визовые формальности. Порядок получения виз для въезда в Российскую Федерацию, правила пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации. Таможенные формальности. Медико-санитарные формальности).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Турагентская деятельность. Продвижение турпродукта	12	
Раздел 2.	Реализация турпродукта	14	
Раздел 3.	Взаимодействие турагентов с клиентами	12	

Итого:	38	0
---------------	-----------	----------

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Организация турагентской деятельности	12	
Раздел 2.	Технология реализации турпродукта	14	
Раздел 3.	Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания	14	
Итого:		40	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	3	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию;	4	

	3. Прохождение тестирования.		
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
	<i>Консультации</i>	1	
<i>Контроль</i>	<i>Подготовка к экзамену</i>	6	
Итого:		18	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 309 с. — ISBN 978-5-534-16141-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521> (дата обращения: 21.06.2023);

2 Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 242 с. — ISBN 978-5-534-15811-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132> (дата обращения: 21.06.2023).

б) дополнительная литература:

1 Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 208 с. — ISBN 978-5-534-10551-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926> (дата обращения: 26.06.2023);

2 География туризма. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Иванова, Л. А. Польшина, Л. В. Сазонкина ; под ред. Ю. Л. Кужеля. — Москва : Юрайт, 2023. — 363 с. — ISBN 978-5-534-12948-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/518293> (дата обращения: 26.06.2023).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». — Москва, [200 —]. — URL: <http://www.studentlibrary.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». — Санкт-

Петербург, [200 –]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». – Москва, [2015 –]. – URL: <http://rusneb.ru>. – Режим доступа: по подписке;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: <https://biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;

7 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- LibreOffice;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает кабинет "Менеджмента и управления персоналом" для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

старший преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Технология и организация турагентской деятельности»

по направлению подготовки (специальности)

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- дать обучающимся знания технологии и организации турагентской деятельности.

Задачами учебной дисциплины являются:

- научить обучающихся методам и практическим приемам обслуживания клиентов.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
- Технология и организация туроператорской деятельности;
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
- Психология делового общения и конфликтология.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Защита дипломного проекта (работы);
- Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Профессиональные компетенции

– ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ПК 2.1.	Выбирать и бронировать турпродукт в соответствии с запросами клиентов, условиями договора о реализации турпродукта, а также в соответствии с туристскими формальностями	Способы реализации сформированного турпродукта. Требования к содержанию информации для потребителей туруслуг. Условия договора о реализации турпродукта. Системы бронирования туруслуг. Туристские формальностями. Требования к персоналу турагентов.	Оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя. Оформления документации строгой отчетности

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	3 семестр
Форма промежуточной аттестации		экзамен
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	96	96
Лекции, <i>академ. час.</i>	38	38
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	40	40
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	1	1
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	11	11
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	6	6
в форме практической подготовки	0	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Турагентская деятельность. Продвижение турпродукта (Сущность турагентской деятельности. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура. Работа с туроператором по франшизе. Стимулирование турагента. Договор между туроператором и турагентом о реализации туристского продукта. Маркетинговая деятельность турагентов. Продвижение туристского продукта. Проведение рекламных компаний. Инструменты и механизмы продвижения турпродукта. Разработка плана-графика мероприятий по продвижению туристского продукта. Бюджет и оценка эффективности рекламной компании);

Раздел 2 Реализация турпродукта (Понятие «реализация турпродукта» и виды продаж. Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента. Консультирование клиентов туристских организаций. Принятие заказа и бронирование туристских услуг. Заключение договора о реализации туристского продукта. Страхование туристов и проведение инструктажа. Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором. Постпродажное обслуживание клиента турфирмы.

Системы бронирования туристских услуг. Программное обеспечение автоматизации работы туристского предприятия. Классификация персонала турагентов. Критерии оценки персонала турагентов. Требования к персоналу турагентов. Повышение квалификации персонала турагентов.);

Раздел 3 Взаимодействие турагентов с клиентами (Типология туристов. Психологический портрет клиента. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Работа с индивидуальными турами. Требования к организации деятельности исполнителя. Права и обязанности туриста. Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы. Понятие и сущность туристских формальностей. Паспортные формальности. Визовые формальности. Порядок получения виз для въезда в Российскую Федерацию, правила пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации. Таможенные формальности. Медико-санитарные формальности).

6 Составитель(и):

старший преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).