

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.01 Технологии туристской деятельности

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Организация туризма; инновационно-информационные технологии в туризме

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: истории и культуры

Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	II, III		
Семестр/триместр	4, 5		

Лекции	50		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	84		
в т. ч. практическая подготовка	4		
Форма(ы) промежуточной аттестации	зачет с оценкой, экзамен – 0,3		
Контроль	9		
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	180,7		

Всего часов: 324

Трудоемкость: 9 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент О.В. Скроботова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование целостного представления о технологиях и особенностях организации туризма, раскрытие методики организации туров, формирование знаний об основных туристских направлениях.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование у обучающихся представлений о многообразии современных технологических приёмов организации путешествия и обслуживания туристов;
- изучение основных принципов направления работы туристского обслуживания;
- комплексное изучение теоретического и практического опыта мирового и российского туроперейтинга;
- формирование у обучающихся терминологической базы туристского обслуживания;
- формирование теоретических знаний и приобретение практических навыков оказания услуг в гостиницах и туристских комплексах, предприятиях питания.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Знать: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Знает: - задачи и функции туроператорской деятельности; - элементы организации работы турфирмы с клиентом
	Уметь: - определять свою роль в команде; - устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Умеет: - вычленять предметную область изучаемой дисциплины; - определять поставщиков услуг
	Владеть: навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	Владеет: - навыками сотрудничества с поставщиками услуг
ПКС-2	Знать: - законы и иные нормативные правовые акты РФ, регламентирующие туристскую деятельность;	Знает: - законы и иные нормативные правовые акты РФ, регламентирующие туристскую

	<ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы туристско-рекреационного проектирования; - основные методы и способы проектирования; - технологические аспекты туристской деятельности и структуру туристских предприятий 	<p>деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы деятельности туроператора; - основы деятельности турагента; - технологии сотрудничества туроператора с поставщиками туруслуг.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять наиболее эффективные современные инструменты туристско-рекреационного проектирования; - разработать концепцию и программу туристского продукта 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывать особенности обслуживания туристов; - применять современные программные продукты в профессиональной деятельности
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками туристско-рекреационного проектирования; - практическими методами разработки туристско-рекреационных проектов 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проектирования, планирования тура и разработки оптимальной программы - навыками оформления сотрудничества с поставщиками услуг; - навыками сопровождения туристской документацией
ПКС-3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативные правовые акты РФ, регламентирующие туристскую деятельность; - принципы организации процесса обслуживания потребителей, особенности применения нормативно-правовых актов при оказании услуг 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу туристской деятельности; - принципы организации процесса обслуживания потребителей; - особенности применения нормативно-правовых актов при оказании услуг; - основные принципы направления работы туристского обслуживания
	<p>Уметь:</p> <p>учитывать запросы потребителей и применять клиенториентированные технологии при организации процесса обслуживания потребителей</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывать особенности обслуживания туристов; - учитывать запросы потребителей и применять клиенториентированные технологии при организации процесса обслуживания потребителей
	<p>Владеть:</p> <p>навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиенториентированных технологий</p>	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиенториентированных технологий

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Введение в дисциплину					
1.	Тема 1. Предмет, цель и задачи дисциплины.	6	2	2		2
2.	Тема 2. Регулирование туристской деятельности в России.	8	2	4		2
	Раздел II. Основы туроперейтинга.					
3.	Тема 3. Понятие и особенности туристского рынка. Понятие и виды деятельности туроператора.	8	2	4		2
4.	Тема 4. Классы обслуживания. Пакет услуг.	8	2	4		2
5.	Тема 5. Проектирование тура. Программа обслуживания.	16	4	8		4
6.	Тема 6. Поставщики услуг.	8	2	4		2
7.	Тема 7. Планирование тура. Договорный план.	10	2	6		2
8.	Тема 8. Переговоры с поставщиками услуг. Договор между туроператорами.	8	2	4		2
	<i>Зачет с оценкой</i>					
	<i>Итого за 4 семестр</i>	72	18	36		18
	<i>в т. ч. практическая подготовка</i>	2		2		
9.	Тема 9. Основные схемы работы туроператора с поставщиками туристских услуг.	70	12	16		42
10.	Тема 10. Туристская документация, визовая поддержка.	62	8	14		40
11.	Тема 11. Технологические процессы основной деятельности туроператора въездного туризма.	62	8	14		40
12.	Тема 12. Продвижение турпродукта.	48,7	4	4		40,7
	<i>Экзамен</i>	0,3				
	<i>Контроль</i>	9				
	<i>Итого за 5 семестр</i>	252	32	48		162,7
	<i>в т. ч. практическая подготовка</i>	2		2		
	ИТОГО:	324	50	84		180,7

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста, реферата.

Типовой вариант теста

Выбрать правильный ответ:

1. Какой документ регулирует туроператорскую деятельность в РФ?

- А) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- Б) Конституция Российской Федерации;
- В) Трудовой кодекс;
- Г) Федеральный закон «О туризме».

2. Туризм – это (в соответствии с ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в РФ»):

А) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

Б) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания сроком от 24 часов до 12 месяцев;

В) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания сроком от 24 часов до 6 месяцев;

Г) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

3. Туристские ресурсы (в соответствии с ФЗ № 132 –ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») – это:

А) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

Б) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников

В) природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;

Г) все объекты показа, задействованные в туризме.

4. Туроператоры, деятельность которых отличается одновременной работой с несколькими направлениями и видами туров:

А) монопрофильный;

Б) многопрофильный;

В) инициативный;

Г) рецептивный.

5. Деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие):

А) формирование туристского продукта;

Б) реализация туристского продукта;

В) продвижение туристского продукта.

6. Дополните определение:

В соответствии с ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в РФ»: совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников – это _____.

7. Дополните определение:

Туризм лиц, постоянно проживающих в РФ, в другую страну (в соответствии с ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в РФ») _____ – это _____.

8. Определите сущность понятий туроператора и турагента:

а) т_____ приобретает отдельные услуги, из которых формирует комплексный туристский продукт со своим механизмом ценообразования;

б) т_____ действует как розничный продавец, и его прибыль получается из комиссионных денежных средств за продажу чужого туристского продукта;

в) т_____ реализует туристский продукт (и отдельные услуги, например, авиабилеты, номера в гостиницах) по реальным ценам туроператоров или производителей услуг.

9. Установите соответствие:

а) средство размещения	1) средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру
б) гостиница	2) имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц
в) гостиничные услуги	3) отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением
г) классификация гостиниц	4) комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами

10. Установите соответствие:

а) Класс «люкс»	1 самый массовый вариант обслуживания, который предусматривает размещение в гостиницах 2-3 звезд (зависит от страны), перелет экономическим классом регулярных авиарейсов (допускаются чартеры), питание по типу шведского стола, групповой трансфер (туристов встречает автобус, который и развозит их по гостиницам)
б) Первый класс	2 самый дешевый вариант обслуживания. Обычно данным классом пользуются студенты и малообеспеченные люди. Программы этого класса предусматривают минимум услуг и невысокого уровня. Размещение в гостиницах 1-2 звезд, в хостелах, общежитиях, в малых частных или кооперативных гостиницах, предусматривающих сервис по принципу самообслуживания: питание может не предоставляться

	вообще, может быть запланирован завтрак по типу шведского стола, с ассортиментом блюд по типу континентального завтрака; перелет, как правило, чартерными авиарейсами; встреча и проводы могут быть организованы на общественном транспорте.
в) Туристский класс	3 Достаточно высокий уровень обслуживания, предусматривающий размещение в гостиницах категорий 4-5 звезд, перелет бизнес-классом, отличную кухню и широкий выбор блюд, возможен вариант шведского стола, индивидуальный трансфер, кураторство гида
г) Экономический класс	4 При организации тура по этому классу обычно привлекают услуги самого высокого класса. Гостиницы категории 5 звезд и роскошные внекатегорийные отели, перелет первым классом или самолетами бизнес-авиации, питание в роскошных ресторанах, с обязательным обслуживанием, индивидуальный трансфер на машинах класса «люкс» («лимузин-сервис»), индивидуальные услуги гида и т. д. Такого рода туры предоставляются по разряду VIP-обслуживания.

11. Определите поставщиков услуг для организации культурно-познавательного тура в г. Елец.

Примерная тематика рефератов

1. Туроператор как субъект туристского рынка.
2. Внешние факторы туроперейтинга.
3. Позиционирование туров и туроператоров.
4. Идентификация поставщиков туруслуг.
5. Составление договорного плана тура.
6. Ценообразование турпродукта.
7. Продвижение турпродукта.
8. Документооборот в туроперейтинге.
9. Управление конфликтами в туроперейтинге.
10. Правовое регулирование в сфере туроперейтинга.
11. Туристический мультипликатор и его экономическое значение.
12. Положительное воздействие въездного туризма на социальную и культурную сферы жизнедеятельности рецептивных сообществ.
13. Международный туризм как сфера межкультурной коммуникации.
14. Сезонность туризма и ее негативное воздействие на рецептивный регион.
15. Типы конфликтов в туризме. Конфликты между туристами и местным населением.
16. Санкт–Петербург – центр въездного туризма России.
17. Москва – центр въездного туризма России.
18. «Золотое кольцо» России и проблемы развития туристического бренда в современных условиях
19. Основные схемы реализации въездных туров на зарубежных рынках.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с оценкой, экзамена, КП с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачету с оценкой, перечень вопросов к экзамену

**Вопросы к зачету с оценкой
(4 семестр, очная форма обучения)**

1. Предмет, цели, задачи дисциплины «Технологии туристской деятельности».
2. Статистика туристского рынка за 20018-2019 год. Основные тенденции развития туризма в 2019 г.
3. Обзор рынка въездного туризма. Турресурсы России. Основные туристические маршруты, предлагаемые на рынке ведущими туроператорами России.
4. Перспективы развития внутреннего туризма России.
5. Факторы, влияющие на развитие туризма.
6. Нормативно-правовая база туристской деятельности. Состояние туристского бизнеса в России.
7. Классификационные признаки. Классификация туризма. Характеристика основных видов туризма.
8. Турресурсы, основные маршруты, предлагаемые на туррынке России, перспективные виды туризма для развития.
9. Развитие событийного туризма в мире и России.
10. Образовательный туризм в мире.
11. Туристические ярмарки и выставки России.
12. Понятие туристского рынка. Отличие рынка услуг от рынка товаров. Основные различия между туроператором и турагентом.
13. Определение понятия «туроператор». Основная задача и функции туроператора.
14. Виды туроператоров. Классификация туроператоров по географическому принципу.
15. Особенности деятельности аутгоингового туроператора. Классификация аутгоинговых туроператоров в зависимости от форм сотрудничества с зарубежными курортами.
16. Особенности деятельности инкамингового туроператора.
17. Особенности деятельности инсайд-туроператора.
18. Инициативные и рецептивные туроператоры.
19. Профиль работы туроператора. Виды профиля деятельности туроператора.
20. Классы обслуживания. Пакет услуг.
21. Программа обслуживания. Примеры оптимальной программы обслуживания.
22. Поставщики услуг. Схемы работы ТО по реализации и организации туров. Идентификация поставщиков услуг.

**Вопросы к экзамену
(5 семестр, очная форма обучения)**

1. Договорный план.
2. Переговоры с поставщиками услуг.
3. Договор между туроператорами. Агентский договор.

4. Основные схемы работы туроператора с поставщиками туристских услуг.
5. Покупка блока мест туроператором на условиях комитмента.
6. Покупка блока мест туроператором на условиях элонтмента.
7. Аренда отеля.
8. Виды чартерных программ.
9. Схемы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями.
10. Схемы сотрудничества туроператора с ж/д.
11. Схемы сотрудничества туроператора с АТП.
12. Схемы сотрудничества туроператора с круизными компаниями.
13. Сотрудничество туроператора с экскурсионными предприятиями.
14. Туристская документация, визовая поддержка.
15. Технологические процессы основной деятельности туроператора въездного туризма.
16. Формирование сбытовой сети.
17. Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение.
18. Методы и нормативная основа рекламы туристского продукта. Тактические решения по рекламе.
19. Нерекламные методы продвижения.
20. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта.
21. Качество обслуживания и способы его регулирования.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Малыгина, М.В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие : [16+] / М.В. Малыгина ; Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. – Омск : Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2017. – 137 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573620> (дата обращения: 01.09.2021). – ISBN 978-5-9500578-1-6. – Текст : электронный.
2. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник : [16+] / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 267 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Владыкина, Ю.О. Организация туристской деятельности : учебное пособие : [16+] / Ю.О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2016. –

124 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576573> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр.: с. 113-115. – ISBN 978-5-7782-2883-2. – Текст : электронный.

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452777> (дата обращения: 01.09.2021).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	www.russiatourism.ru	Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)	Свободный доступ
2.	www.gks.ru	Федеральная служба федеральной статистики	Свободный доступ
3.	http://www.turpoisk.ru/	Туристическая поисковая система	Неограниченный доступ из любой точки
4.	http://ruspo.ru/	Туристическая система	Неограниченный доступ из любой точки
5.	www.atorus.ru	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России	Неограниченный доступ из любой точки
6.	https://www.rostourunion.ru/	Официальный сайт Российского союза туриндустрии	Неограниченный доступ из любой точки
7.	www.ratanews.ru	Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса	Неограниченный доступ из любой точки
8.	www.tourdom.ru	Профессиональный туристический портал	Неограниченный доступ из любой точки
9.	www.tourprom.ru	Электронная газета турбизнеса	Неограниченный доступ из любой точки

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
----	---	--	---

2.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
3.	www.urait.ru	Образовательная платформа	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.