

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Специалист по туризму и гостеприимству, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. N 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО: Учебная дисциплина МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 02. Предоставление туроператорских услуг и турагентских услуг.

Учебная дисциплина «Технология и организация туроператорской деятельности» входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Рабочая программа разработана ПЦК по социально-экономическому профилю

Разработчик рабочей программы

Туркова А.Ю., преподаватель СПО

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 Основы предпринимательской деятельности

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности в соответствии с учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство представлена в профессиональном модуле ПМ 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является овладение основами технологии продаж, приобретение знаний и практических навыков по каждому этапу процесса продаж, изучение особенностей туруслуг и форм их продвижения.

уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet -компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;

- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

Иметь практические навыки:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

профессиональных (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 79 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа;
самостоятельной работы обучающегося 7 часов;
курсовая работа – 13 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	79
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
лекционные занятия	33
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	13
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	7
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Индивидуальные задачи, конспекты, тесты, рефераты	7
Итоговая аттестация в форме: <i>другая форма, 4 семестр, зачет с оценкой 5 семестр</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.02.02 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование разделов и тем 1	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) 2	Объем часов 3	Уровень освоения 4
Тема 1. Теоретические аспекты туроператорской деятельности	Содержание учебного материала	4	
	1 Основные понятия в туризме: «туризм», «турист», отличия туриста от других путешествующих лиц, «туристская услуга», «туристские ресурсы», «туристская индустрия», «тур», «туристский продукт». Понятие «туроператор».	2	1
	2 Государственное регулирование туристской деятельности.	1	1
	3 ФЗ «Об основах туристской деятельности».	1	1
Тема 2. Роль туроператора на туррынке	Содержание учебного материала	6	
	1 Роль туроператора на туррынке. Тенденции развития туристской индустрии.	1	1
	2 Факторы устойчивости туроператора на рынке.	1	1
	3 Основные различия между туроператором и турагентом.	1	1
	4 Виды и типы туроператоров.	1	1
	5 Основная задача туроператора.	1	1
	6 Функции туроператора.	1	1
	Практические занятия	4	
	1 Понятие туроперейтинга. Туроператор и его основные функции. Миссия и цели туроператора	2	1,2
	2 Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга.	2	1,2
Тема 3. Организационно-правовые основы деятельности туроператора	Содержание учебного материала	4	
	1 Правовые аспекты туроператорской деятельности.	1	1
	2 Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий	1	1
	3 Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы	1	1
	4 Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы	1	1
Тема 4.	Содержание учебного материала	6	

Проектирование и формирование турпродукта	1	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов. Стандартизация процессов проектирования туристского продукта	<i>1</i>	<i>1</i>
	2	Маркетинговые аспекты проектирования туристского продукта. Маркетинговые исследования туристского рынка. Маркетинговая среда туроператора. Сегментирование туристского рынка, позиционирование туристских продуктов и туроператоров.	<i>1</i>	<i>1</i>
	3	Разработка программы туристского обслуживания. Технологии планирования туристского продукта	<i>1</i>	<i>1</i>
	4	Идентификация форм взаимодействия туроператора с контрагентами. Формы взаимодействия туроператора с перевозчиками. Формы взаимодействия туроператора с гостиницами. Оформление туристской документации	<i>1</i>	<i>1</i>
	5	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	<i>1</i>	<i>1</i>
	6	Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиенто	<i>1</i>	<i>1</i>
	Практические занятия		4	
	1	Мониторинг предложений туроператоров. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	<i>1</i>	<i>1,2</i>
	2	Анализ систем бронирований туроператоров Маркетинговые исследования туристского рынка	<i>1</i>	<i>1,2</i>
	3	Разработка программы тура.	<i>1</i>	<i>1,2</i>
4	Подбор поставщиков услуг.	<i>1</i>	<i>1,2</i>	
Тема 5. Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг	Содержание учебного материала		5	
	1	Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии: рисковые и безрисковые формы сотрудничества.	<i>1</i>	<i>1</i>
	2	Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний. Договор чартерной перевозки.	<i>0,5</i>	<i>1</i>
	3	Схемы сотрудничества туроператора с железными дорогами.	<i>0,5</i>	<i>1</i>
	4	Схемы взаимоотношений современных туроператоров и судовладельцев.	<i>0,5</i>	<i>1</i>
	5	Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий.	<i>0,5</i>	<i>1</i>
	6	Взаимоотношения туроператора и экскурсионной компании.	<i>0,5</i>	<i>1</i>
	7	Нормативные документы. Основные позиции договорных взаимоотношений. Виды договоров между туроператорами.	<i>0,5</i>	<i>1</i>

	8	Атрибуты контракта на путешествие. Приложения к контракту.	1	1
	Практические занятия		4	
	1	Характеристика договоров в туризме. Заполнение стандартных договоров туристкой деятельности	1	1,2
	2	Составление агентских договоров	0,5	1,2
	3	Работа с нормативными документами, регулирующими договорную деятельность	0,5	1,2
	4	Разработка рекламного тура	1	1,2
	5	Разработка мероприятий поощрительной политики	1	1,2
	Самостоятельная работа		4	
	1	Разработка пакета туристских услуг	2	3
	2	Разработка турпродукта различных типов	2	3
Тема 6. Договор о реализации туристского продукта	Содержание учебного материала		4	
	1	Систематизация и классификация договоров в сфере туризма	0,5	1
	2	Правовая природа договора о реализации туристского продукта	0,5	1
	3	Расторжение договора о реализации туристского продукта.	0,5	1
	4	Расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств	0,5	1
	5	Расторжение договора в связи с появлением обстоятельств, угрожающих жизни и здоровью туристов	0,5	1
	6	Расторжение договора в связи с непредоставлением или предоставлением недостоверной информации о потребительских свойствах туристского продукта	0,5	1
	7	Расторжение договора при наличии условий, ущемляющих права туриста как потребителя туристских услуг	0,5	1
	8	Иные основания расторжения договора	0,5	1
	Практические занятия		6	
	1	Заполнение договора о реализации туристского продукта.	3	1,2
	2	Расторжение договора	3	1,2
	Самостоятельная работа		3	
1	Разработка концепции безопасности туристов в туристской дестинации. Анализ туристских формальностей в различных туроператорах Липецкой области	3	3	
Тема 7. Ценообразование в	Содержание учебного материала		4	
	1	Цена в комплексе маркетинга туроператора	1	1

туроперейтинге	2	Цели и методы ценообразования в туроперейтинге	<i>1</i>	<i>1</i>
	3	Ценовые стратегии и тактики в деятельности туроператора	<i>1</i>	<i>1</i>
	4	Издержки туроператора и себестоимость туристского продукта. Расчет окончательной цены туристского продукта	<i>1</i>	<i>1</i>
	Практические занятия		8	
	1	Расчет туров и определение себестоимости.	<i>4</i>	<i>1,2</i>
	2	Решение ситуационных задач по расчету туров	<i>4</i>	<i>1,2</i>
		Курсовая работа	<i>13</i>	
			Всего:	<i>79</i>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских услуг (турфирма). Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор и электронная панель или электронная доска.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности). Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509812> (дата обращения: 15.05.2024)

Дополнительные источники:

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 : Издательство Юрайт, 2022. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495450> (дата обращения: 15.05.2024).

2. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495452> (дата обращения: 15.04.2024).

3. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04332-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489805> (дата обращения: 05.05.2024).

4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)
www.gks.ru - Федеральная служба федеральной статистики
<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система
<http://ruspo.ru/> - Туристическая система
www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России
<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии
www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять приема заказов от туристов; – Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) – Организовывать работу с запросами туристов <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координацию работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами; – Выполнение задач по обработке заказов; – правила бронирования туров; – Основы организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – Знать требования к оформлению и учету заказов. – Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми 	<p>ПК 2.1, ПК 2.2.</p>	<p>Дифференцированный зачет по вопросам Комплект заданий для тестирования Курсовой проект.</p>

<p>компаниями;</p> <p>– Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями.</p>		
---	--	--