

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДЕНО:
на заседании
Методического Совета колледжа
«___» _____ 2019г. (протокол №___)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ
«Колледж гостиничной индустрии
и туризма на КМВ»
_____ М.Ю. Кримчак
«___» _____ 2019г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРИСТСКИХ АГЕНТСТВ**

Специальность: 43.02.10 Туризм
Форма обучения: очная
Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:
Цикловой методической комиссией
Протокол №___ от «___» _____ 2019 г.
Председатель ЦМК _____

И.О. Фамилия

РАЗРАБОТАНО:
Преподаватель
(должность разработчика)
_____ Г.В.Нуристани
«___» _____ 2018 г.

Пятигорск, 2019

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМР
_____ Л.Ю. Кравченко
«____» _____ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРИСТСКИХ АГЕНТСТВ**

Специальность: 43.02.10 Туризм
Форма обучения: очная
Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией
Протокол №__ от «__»__ 2018 г.
Председатель ЦМК _____

И.О. Фамилия

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель
(должность разработчика)
_____ Г.В.Нуристани
«____» _____ 2019 г.

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Область применения программы
- 1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы
- 1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины
- 1.4 Перечень формируемых компетенций

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1 Учебно-тематический план учебной дисциплины
- 2.2 Наименование и краткое содержание лекций
- 2.3 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.4 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.5 Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля. Темы рефератов и докладов
- 2.6 Форма промежуточной аттестации

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
- 3.2 Оборудование учебного кабинета
- 3.3 Технические средства обучения

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- 4.1 Рекомендуемая литература
 - 4.1.1 Основная литература
 - 4.1.2 Дополнительная литература
 - 4.1.3 Методическая литература
 - 4.1.4 Интернет-ресурсы
- 4.2 Программное обеспечение

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРИСТСКИХ АГЕНТСТВ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Деятельность туристских агентств» (ОП. 08) относится к общепрофессиональным дисциплинам вариативной части.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристический продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристических ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящий в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- структуру рекреационных потребителей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

188 академических часов, из них:

120 академических часов – аудиторные занятия,

68 академических часов – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Всего часов по плану	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				аудиторной нагрузки	Лекции	Практические занятия	СРС	
Раздел 1. Туристский рынок и туристское предпринимательство.								
1.	Тема 1.1 Туристский рынок и туристское предпринимательство	1	14	8	4	4	6	Устный опрос, компьютерная симуляция
2.	Тема 1.2 Особенности туристского рынка	1	14	8	4	4	6	
3.	Тема 1.3 Регулирование индустрии туризма.	1	12	6	4	2	6	
4.	Тема 1.4 Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка	1	12	6	4	2	6	
Раздел 2. Экономический менеджмент.								
5.	Тема 2.1 Экономический менеджмент турагентства	1	14	8	6	2	6	Устный опрос, тестовые задания
6.	Тема 2.2 Процедуры турагентства	1	14	8	4	4	6	
7.	Тема 2.3 Маркетинг и конкурентная политика турагентства.	1	12	8	4	4	4	
	Итого за 1 семестр		92	52	30	22	40	Устный опрос, компьютерная симуляция
8.	Тема 2.4 Качество туристского продукта	2	14	10	4	6	4	
9.	Тема 2.5 Планирование туров	2	14	10	4	6	4	
10.	Тема 2.6 Сделка турагента с туроператором	2	14	10	4	6	4	
11.	Тема 2.7 Составление маршрутов и резервирование авиабилетов	2	14	10	6	4	4	
12.	Тема 2.8 Взаимоотношения с гостиницами и бронирование мест	2	14	10	6	4	4	
13.	Тема 2.9 Участие в специализированных выставках.	2	14	10	6	4	4	
14.	Тема 2.10 Продвижение туристского продукта. Продвижение и реклама в	2	12	8	4	4	4	

	туризме							
Итого за 2 семестр		96	68	34	34	28	д/зачет	
ВСЕГО:		188	120	64	56	68		

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
Раздел 1. Туристский рынок и туристское предпринимательство.			
1	<p>Тема 1.1 Туристский рынок и туристское предпринимательство.</p> <p>1. Главные принципы рыночной экономики. Понятие туристского рынка.</p> <p>2. Учет вкусов и целей путешествия - основа качественного обслуживания и конкурентоспособности в туристском бизнесе.</p> <p>3. Дифференциация туристского рынка и сегментация потребителей. Понятие предложения на туристском рынке: материальная база, услуги, товары. Маркетинговое изучение рынка туристских услуг.</p> <p>4. Потребности туристов общего характера и специфические. Факторы, влияющие на туристские потребности. Мотивация выбора туристского путешествия.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	4
2	<p>Тема 1.2 Особенности туристского рынка.</p> <p>1. Туристский рынок - рынок услуг.</p> <p>2. Особенности рынка услуг: неосвязаемость, разрыв во времени между покупкой и потреблением, сезонные колебания спроса, зависимость качества от исполнителей, территориальная разобщенность между производителями и потребителями.</p> <p>3. Производители туристских услуг и необходимость агентско-операторского бизнеса. Схема продвижения туристских услуг от производителей до потребителя.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	4
3	<p>Тема 1.3 Регулирование индустрии туризма.</p> <p>1. Международные неправительственные организации в сфере туризма.</p> <p>2. Всемирная туристская организация. Другие международные туристские организации.</p> <p>3. Международные транспортные организации и их влияние на развитие мирового туризма.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	2
4	<p>Тема 1.4 Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка.</p> <p>1. Роль и место туроператоров и турагентов на туристском рынке. Схема продвижения туристских услуг.</p> <p>2. Основная задача туроператоров и турагентов на рынке. Лучшие туристские агентства мира. Лучшие туроператоры.</p> <p>3. Проникновение капитала отдельных компаний на зарубежные туристские рынки. Рейтинг национальных агентско-операторских компаний: немецких, британских, американских.</p> <p>4. Туристские агентства как реализаторская сеть в туристском</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	2

	бизнесе. Рыночная задача турагентства.		
Радел 2. Экономический менеджмент.			
5	Тема 2.1 Экономический менеджмент турагентства. 1. Показатели эффективности функционирования туристской организации. 2. Рентабельность. Затраты. Доходы от деятельности. 3. Виды доходов. Прибыль. Виды прибыли. 4. Ценообразование. Основные правила туристского ценообразования.	Лекция с элементами фронтального опроса	6
6	Тема 2.2 Процедуры турагентства. 1. Понятие турагентской деятельности. 2. Функции и задачи турагентства. Основные виды деятельности, дополнительные услуги. 3. Формы турагентств: многопрофильные, специализированные.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
7	Тема 2.3 Маркетинг и конкурентная политика турагентства. 1. Понятие туристского маркетинга. 2. Туристский маркетинг как управление спросом. Дифференциация туристского рынка и сегментация потребителей. Функции туристского маркетинга. Маркетинг-микс. 3. Взаимосвязь маркетингового и логистического подходов в управлении туристской фирмой. Сегментация рынков, специализация турагентств. Сегментация рынка по продукту, по потребителям. Экспериментальный маркетинг. Вопросы маркетинга и источники информации в турагентстве. 4. Конкурентная политика и тактика турагентства. Ценовая и неценовая конкуренция.	Лекция с элементами фронтального опроса	4
8	Тема 2.4 Качество туристского продукта. 1. Понятия: «качество продукции», «качество туристского обслуживания». Факторы, оказывающие влияние на качество туристского продукта и обслуживания: материальная база, ассортимент предлагаемых услуг, комплексность туристского продукта, имидж турорганизации и культура обслуживания, гибкость системы управления и др. 2. Программный и анимационный подходы к организации тура. Гарантии и качество. 3. Основные направления в организации качества туристского обслуживания. Требования ГОСТа к качеству туристских услуг. Система обеспечения качества в туристской организации.	Лекция с элементами фронтального опроса	6
9	Тема 2.5 Планирование туров. 1. Рыночный спрос и прогнозирование турпродукта. 2. Планирование туристского продукта: страна (регион) путешествия, вид туризма, сезон и продолжительность поездок, маршрут, общее количество заездов, пакет и классность услуг.	Лекция с элементами фронтального опроса	6

10	<p>Тема 2.6 Сделка турагента с туроператором.</p> <p>1. Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России. Формы сделок. Условия действительности сделки. Виды сделок турагента с туроператором. Подготовка к заключению сделки.</p> <p>2. Выбор партнера и проведение консультаций. Изучение паспорта партнерской организации. Согласование с туроператором условий и программы обслуживания, пакета тура, размещения, питания, трансфера, экскурсионных и других услуг.</p> <p>3. Согласование с принимающей фирмой цены пакета услуг. Расчеты за обслуживание туристов. Ответственность турагентства за аннуляцию тура. Оформление сделки.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	6
11	<p>Тема 2.7 Составление маршрутов и резервирование авиабилетов.</p> <p>1. Маршрут как техническое обоснование путешествия.</p> <p>2. Правила бронирования билетов через агентство авиакомпании. Бронирование, изменения в расписании. Отмена брони.</p> <p>3. Частичное наличие мест и альтернативная бронь. Требования профессиональной этики при бронировании авиабилетов. Продажа и оформление билетов в турагентстве.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	6
12	<p>Тема 2.8 Взаимоотношения с гостиницами и бронирование мест.</p> <p>1. Бронирование мест в гостиницах.</p> <p>2. Системы классификации гостиниц. Типы гостиниц. Виды гостиниц по уровню услуг и месторасположению.</p> <p>3. Правила бронирования мест в гостиницах.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	6
13	<p>Тема 2.9 Продвижение и реклама в туризме.</p> <p>1. Понятие туристского продукта потребителем. Оценка потенциального спроса. Комплекс средств стимулирования сбыта туристского продукта.</p> <p>2. Реклама в туризме. Закон РФ «О рекламе». Ответственность турфирм за достоверность рекламной информации.</p> <p>3. Основные принципы и средства рекламы в туризме. Структура рекламного объявления. Паблик рилейшнз.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	6
14	<p>Тема 2.10 Участие в специализированных выставках.</p> <p>1. Виды выставочных мероприятий в туризме. Их цели и задачи. Цели и задачи участников выставки. Затраты и польза от участия в выставках. Выбор выставки и подготовка к ней. Работа на выставке.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	4
ИТОГО ВСЕГО:			64

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ.

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий.

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
Раздел 1. Туристский рынок и туристское предпринимательство			
1.	Практическое занятие №1. Задание: Нарисуйте схему продвижения тур. слуг от производителя к потребителям: а) при зарубежном путешествии; б) при путешествии внутри страны. Какова между ними разница? Впишите в эту схему различные виды транспорта (авиационный, автобусный, теплоходный, железнодорожный), определив их место на схеме по взаимодействию с другими субъектами рынка: <ul style="list-style-type: none">• авиационный тур Москва - Париж - Москва;• автобусный тур для москвичей по городам Европы. Отправление на автобусе из г. Бреста; теплоходный круиз для московских потребителей (турагентство в Москве). Отправление и прибытие - порт Санкт-Петербург; <ul style="list-style-type: none">• железнодорожный тур на турпоезде по маршруту Москва - Псков - Новгород - Москва.	Деловая игра	4
2.	Практическое занятие №2. Задание: 1. Нарисуйте схематично систему предпринимательства в туризме. Обозначьте и объясните роль и место информационных технологий в этой системе: офисных программ турагентства, систем бронирования и резервирования, ГКС, сервисных компьютерных программ.	Деловая игра	4
3.	Практическое занятие №3. Задание: 1. Создайте таблицу и впишите в таблицу виды потребностей клиентов, влияющих на спрос в туризме. <ul style="list-style-type: none">• Общие потребности и специфические• туристские потребности.	Деловая игра, компьютерная симуляция	4
4.	Практическое занятие №4. Задание: <ul style="list-style-type: none">• Создайте таблицу и впишите в таблицу характеристику факторов (что они включают), влияющих на формирование туристских потребностей.	Деловая игра, игра, компьютерная симуляция	4
Раздел 2. Экономический менеджмент турагентства			
5.	Практическое занятие №5. 1. Показатели эффективности функционирования туристской организации. 2. Рентабельность. Затраты. Доходы от деятельности. Виды доходов. Прибыль. Виды прибыли. Ценообразование.	Групповая дискуссия, видеофильм	2

	3. Основные правила туристского ценообразования.		
6.	Практическое занятие №6. Вопросы для обсуждения: 1.Понятие турагентской деятельности. Функции и задачи турагентства. Основные виды деятельности, дополнительные услуги. 2.Формы турагентств: многопрофильные, специализированные. 3.Основные и дополнительные услуги турагентства (письменное обоснование).	Групповая дискуссия	6
7.	Практическое занятие №7. Вопросы для обсуждения: 1.Сегментация потребителей - виды и типы клиентов, их потребности и привычки потребления. 2.Логистические задачи турагентства и разработка маркетинговой программы.	Групповая дискуссия, письменная работа	4
8.	Практическое занятие №8. Вопросы для обсуждения: 1. Определение программы внедрения системы обеспечения качества в турагентстве; 2. Разработка проекта контроля за обеспечением качества обслуживания в турагентстве.	Групповая дискуссия	4
9.	Практическое занятие №9. Вопросы для обсуждения: 1.Разработка программ туристского продукта в зависимости от направлений поездок, видов туризма и типов клиентуры. 2.Защита проектов и их обсуждение.	Групповая дискуссия	4
10.	Практическое занятие №10. Вопросы для обсуждения: 1.Составление «Паспорта партнерской организации»; разработка проекта переговоров с потенциальным партнером.	Деловая игра	4
11.	Практическое занятие №11. Вопросы для обсуждения: 1.Изучение буклета и купонов стандартного авиабилета IATA и правил его заполнения и оформления.	Групповая дискуссия	4
12.	Практическое занятие №12. Задание: 1.Разработка конкретных маршрутов туров с обоснованием выбора типа и категории отеля.	Групповая дискуссия	4
13.	Практическое занятие №13. Вопросы для обсуждения: 1. Выбор туров по обозначенным преподавателем параметрам (по каталогам туроператоров). Обсуждение итогов работы.	Групповая дискуссия, разбор конкретных ситуаций	4
14.	Практическое занятие №14. Вопросы для обсуждения: 1.Разработка и обоснование комплекса средств	Групповая дискуссия, компьютерная симуляция	4

	стимулирования сбыта на примере конкретного турагентства. 2. Составление макета рекламного объявления турагентства и предложение по его размещению в СМИ.		
ИТОГО ВСЕГО:			56

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
1.	Тема 1.1 Туристский рынок и туристское предпринимательство. Экономический менеджмент турагентства. Создание туристской организации. Рефераты: 1. Роль туризма в мировой экономике. 2. Факторы развития туризма. 3. Цели, функции и задачи туризма.	Устный опрос, реферат	6
2.	Тема 1.2 Особенности туристского рынка. Туристские формальности. Рефераты: 1. Понятие инфраструктуры туристской отрасли. 2. Особенности туристского потребления. 3. Организационно-правовые формы и формы собственности в сфере турдеятельности. 4. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг. 5. Виды туризма.	Устный опрос, реферат	6
3.	Тема 1.3 Регулирование индустрии туризма. Реферат: Договорные отношения в туризме.	Устный опрос, реферат	6
4.	Тема 1.4 Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка. Участие в специализированных выставках.	Презентация	6
5.	Тема 2.1 Экономический менеджмент турагентства. Организация продажи туров. Рефераты: 1. Туристский продукт 2. Туристские услуги, их состав. 3. Порядок разработки туристского продукта.	Презентация, реферат	6

6.	Тема 2.2 Процедуры турагентства. Продажа и оформление билетов в турагентстве.	Тестовое задание	6
7.	Тема 2.3 Маркетинг и конкурентная политика турагентства. Рефераты: 1. Виды предпринимательской деятельности в туризме . 2. Ответственность турагента и туроператора за объем и качество услуг. 3. Национальная классификация гостиниц. 4. Конкурентоспособность туристского обслуживания.	Устный опрос, реферат	4
8.	Тема 2.4 Качество туристского продукта. Рефераты: 1. Основные законодательные документы по вопросам регулирования туристских формальностей. 2. Методика количественной оценки рекреационного потенциала туристских центров РФ.	Устный опрос, реферат	4
9.	Тема 2.5 Планирование туров.	Устный опрос	4
10.	Тема 2.6 Сделка турагента с туроператором.	Устный опрос	4
11.	Тема 2.7 Составление маршрутов и резервирование авиабилетов.	Презентация	4
12.	Тема 2.8 Взаимоотношения с гостиницами и бронирование мест.	Устный опрос	4
13.	Тема 2.9 Участие в специализированных выставках.	Презентация	4
14.	Тема 2.10 Продвижение туристского продукта. Продвижение и реклама в туризме.	Устный опрос	4
ИТОГО ВСЕГО:			68

2.6. Форма промежуточной аттестации

По данной дисциплине в учебном плане предусмотрен дифференцированный зачет.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Экономический менеджмент турагентства.
2. Туристские формальности.
3. Сделка турагента с туроператором.
4. Бронирование авиабилетов через агентство авиакомпании.
5. Оформление сделки.
6. Участие в специализированных выставках.
7. Организация продажи туров.
8. Реклама в туризме.
9. Выбор фирмы-партнёра и проведение консультаций.
10. Продажа и оформление билетов в турагентстве.
11. Маркетинг и конкурентная политика турагентства.
12. Туристская путёвка, ваучер.
13. Обслуживание клиентов при продаже.
14. Продвижение туристского продукта.
15. Составление маршрутов и резервирование авиабилетов.
16. Взаимоотношения с гостиницами и бронирование мест.
17. Проведение предварительных переговоров.
18. Технология бронирования и продажи туров.
19. Качество туристского продукта.
20. Особенности туристского рынка.
21. Лучшие туристские агентства мира
22. Регулирование индустрии туризма.
23. Структура туристской фирмы.
24. Принципы руководства турфирмой
25. Выбор наименования турагентства в соответствии с принципами выбора названия.
26. Товарный знак, торговая марка.
27. Виды, функции и задачи турагентств.
28. Имидж турфирмы.
29. Качество туристского продукта.
30. Технологическая, производственная и структурная схема турагента и туроператора.
31. Планирование туров.
32. Показатели эффективности функционирования туристской организации.
33. Компьютерные программы для турпредприятий.
34. Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка.
35. Основные подразделения и отделы турфирмы
36. Информационные технологии в туризме
37. Продвижение туристских услуг от производителя до потребителя

38. Логистика в управлении турфирмой
39. Понятие и сущность туристского рынка.
40. Сезонность в туризме.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете «Турагентской и туроператорской деятельности».

3.2 Оборудование учебного кабинета

№ п/п	Наименование	Количество (шт)
1.	Компьютер	1
2.	Стенды информационные	2
3.	Комплект дисков программного обеспечения дисциплин	10
4.	Доска меловая	1
5.	Плакаты «Средства размещения туристов», «Цели развития туристской индустрии», «Структура развития гостиничной услуги», «Организация работы службы приема и размещения»	4
6.	Карта «География практик и стажировок студентов колледжа», Географический атлас	2

3.3 Технические средства обучения

1.	Рабочие программы учебных дисциплин	10
2.	Учебная литература (ЭБС)	Согласно списку ЭБС
3.	Учебно-методическая литература	40
4.	Справочная литература	
5.	Образовательные таблицы «Сезоны туризма», «Реклама в туризме», «Таблица сезонов по странам», «Структура персонала в туристской организации»	4
6.	Тематические журналы	100
7.	Тематические каталоги	28
8.	Периодические издания по туроператорской деятельности	10
9.	Рекламные плакаты «Турагентство Discovery-КМВ», "КМВ Тур", «Роза Ветров», «Музинидис», «TEZ TOUR»	5
10.	Программно-методическое обеспечение Microsoft Office	8

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Список использованной литературы

4.1.1. Основная литература:

1. Полетаев В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект : монография / В.Э. Полетаев. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 624 с.
2. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
3. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — (Высшее образование.Бакалавриат).
4. Маркетинг: Учебник / Соловьев Б. А., Мешков А. А., Мусатов Б. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 336 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-003647-2
5. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование).
6. Статистика туризма : учеб. пособие / А.В. Панова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 248 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
7. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
8. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9
9. Экономика предприятия туризма: Учебник/Степанова С. А., Крыга А. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 346 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005445-2
10. География туризма: Учебное пособие / П.В. Большаник. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-261-2
11. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6
12. Рекламная коммуникация в сфере туризма: монография - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 158 с.: 60х90 1/16. - (Научная мысль) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011969-4
13. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / Шимова О.С. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60х88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-005291-5
14. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.: 60х90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0480-4
- 15.Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60х90

- 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.
16. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
17. Интернет-технологии в управлении санаторно-курортными организациями/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 174 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-104305-9 (online)
18. Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие / Колесова Ю.А. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с.: 60x90 1/16 (Обложка. КБС) ISBN 978-5-906818
19. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие / Замедлина Е.А., Козырева О.Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 204 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-121-9
20. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6
21. Маркетинговая политика организаций: теория, методология и практика: Коллективная монография / Карпова С.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 212 с.: 60x90 1/16. - (Научная книга) (Обложка) ISBN 978-5-9558-0482-8
22. Управление и организация маркетинговой деятельности: Учебное пособие / Т.Н. Жукова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 197 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009400-7, 500 экз.
23. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновац.подходы:Моногр./Христофоров А.В.,Христофорова И.В; под ред. Суглобова- М.: ИЦ РИОР,НИЦ ИНФРА-М,2015.-159 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (О) ISBN 978-5-369-01490-5
24. Голова, А. Г. Управление продажами [Электронный ресурс] : Учебник / А. Г. Голова. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 280 с. - ISBN 978-5-394-01975-3.

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Региональная экономика: Учебное пособие / Ермошина Г.П.; Под ред. Поздняков В.Я. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 576 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011079-0
2. Инвалидность и туризм: потребность и доступность ISBN:978-5-16-010152-1
3. Можяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — (Высшее образование.Бакалавриат).
4. Туристские ресурсы России: Практикум / Можяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
5. Большаник П.В. Туристское страноведение : учеб. пособие / П.В. Большаник. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 241 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/20858.

6. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Лапыгин Ю.Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 329 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004495-8
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.
8. Развитие ресурсного потенциала гостиничного предприятия, - 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 168 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) ISBN 978-5-902244-74-5 (online)
9. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9558-0425-5, 500 экз.
10. Современные проблемы сервиса и туризма, 2016, Том 10. №1 - М.: РГУТиС, 2016. - 158 с.
11. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9
12. Маркетинг: Учебник / Под ред. Герасименко В.В., - 3-е изд. - М.: Проспект, 2016. - 512 с.: ISBN 978-5-392-19562-6
13. Региональное управление и территориальное планирование: Учебник / Попов Р. А. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005662-3
14. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, Том 9. №2 / Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, Том 9. №2, 2015
15. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, Том 9. №3 / Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, Том 9. №3, 2015

4.1.3. Методическая литература:

1. БАБАДЖАНИЯН Л.П. Методические указания к проведению практических занятий по дисциплине «Деятельность туристских агентств» по специальности 43.02.10 Туризм – Пятигорск, 2016.
2. БАБАДЖАНИЯН Л.П. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Деятельность туристских агентств» по специальности 43.02.10 Туризм – Пятигорск, 2016

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. <http://znanium.com>- Электронная библиотека.
2. Сайты: <http://tonkosti.ru>

4.2. Программное обеспечение:

- Операционная система Windows XP.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаем ых компетенций
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. – Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. – Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, и нести за них ответственность. – Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. – Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. – Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. – Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. – Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. – Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для 	<p>Собеседование Письменный опрос Тестирование</p>	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7 ПК 2.1-2.6 ПК 3.4 ПК 4.1-4.3</p>

<p>юношей).</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. – Информировать потребителя о туристских продуктах. – Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. – Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. – Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). – Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. – Оформлять документы строгой отчетности. 		
--	--	--