

**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  
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность 43.02.10 Туризм

Форма обучения очная

Учебный план 2019 года

**РАССМОТРЕНО:**

Цикловой методической комиссией  
Протокол №\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_  
Председатель ЦМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
И.О. Фамилия

**РАЗРАБОТАНО:**

Преподаватель  
(должность разработчика)  
\_\_\_\_\_ Г.В.Нуристани  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 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  
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность 43.02.10 Туризм

Форма обучения очная

Учебный план 2019 года

**РАССМОТРЕНО:**

Цикловой методической комиссией

Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

**РАЗРАБОТАНО:**

Преподаватель

(должность разработчика)

\_\_\_\_\_ Г.В.Нуристани

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Пятигорск, 2019

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 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 «Технология и организация турагентской деятельности» (МДК.01.02.) относится к дисциплинам профессионального модуля.

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

Целью и задачей программы является овладение необходимыми общими и профессиональными компетенциями, отражающими готовность специалиста осуществлять требования государственного стандарта.

Овладение содержанием компонентов модуля входит в область профессиональной деятельности выпускников: работа в первичных трудовых коллективах в сфере туристской индустрии.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт:**

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности.

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 овладеть:

*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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

126 академических часов, из них:

78 академических часов – аудиторные занятия,

48 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)
				Всего аудиторной нагрузки	Лекции	Практические занятия	СРС	
<b>Раздел 1. Основы турагентской деятельности</b>								
1	<b>Тема 1.</b> Нормативно правовая основа турагентской деятельности.		12	8	6	2	4	Устный опрос, компьютерная симуляция
2	<b>Тема 2.</b> Государственное регулирование турагентской деятельности.		12	6	4	2	6	
3	<b>Тема 3.</b> Организационный аспект создания туристического агентства.		12	6	4	2	6	
4	<b>Тема 4.</b> Требования к оформлению офиса.		10	6	4	2	4	
<b>Раздел 2. Технология и организация работы с потребителями</b>								
5	<b>Тема 5.</b> Факторы, влияющие на поведение покупателей.		8	6	4	2	2	Деловая игра
6	<b>Тема 6.</b> Технологии и методы продаж.		6	4	2	2	2	Устный опрос
7	<b>Тема 7.</b> Информационные технологии в турагентской деятельности		10	6	4	2	4	
8	<b>Тема 8.</b> Правила расчета заявок.		10	6	4	2	4	Тестовое задание
9	<b>Тема 9.</b> Бронирования туристических услуг.		10	6	4	2	4	
10	<b>Тема 10.</b> Документальное оформление. Бланки строгой отчетности.		10	6	4	2	4	Устный опрос, компьютерная симуляция
11	<b>Тема 11.</b> Паспортные и визовые формальности.		8	6	4	2	2	
12	<b>Тема 12.</b> Характеристика основных программных продуктов.		8	6	4	2	2	
13	<b>Тема 13.</b> Взаимоотношений турагента с клиентом. Сопроводительные документы.		10	6	4	2	4	
<b>ИТОГО ВСЕГО:</b>			<b>126</b>	<b>78</b>	<b>52</b>	<b>26</b>	<b>48</b>	

## 2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	<b>Тема 1. Основы турагентской деятельности. Нормативно правовая основа турагентской деятельности.</b> 1. ФЗ «Об основах туристической деятельности» 2. ФЗ «О защите прав потребителей». 3. Требования к организации турагентской деятельности.	Лекция с элементами фронтального опроса.	6
2	<b>Тема 2. Государственное регулирование турагентской деятельности.</b> 1. Государственные органы по регулированию туристской деятельности. 2. Стратегия и программы развития туризма в РФ и регионах.	Лекция с элементами фронтального опроса.	4
3	<b>Тема 3. Организационный аспект создания туристического агентства.</b> 1. Организационно-правовые формы создания турагентства. 2. Организационные основы создания туристического агентства	Лекция с элементами фронтального опроса.	4
4	<b>Тема 4. Требования к оформлению офиса.</b> 1. Уголок потребителя. 2. Вывеска, наружная реклама.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (Наружная реклама ТА по городу Пятигорск)	4
5	<b>Тема 5. Технология и организация работы с потребителями</b> 1. Факторы, влияющие на поведение покупателей. 2. Классы обслуживания. 3. Шкала потребностей клиентов.	Обзорная лекция	4
6	<b>Тема 6. Технологии и методы продаж.</b> 1. Факторы определяющие уровень обслуживания. 2. Клиентская база. 3. Участие в туристических выставках и ярмарках.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
7	<b>Тема 7. Информационные технологии в турагентской деятельности.</b> 1. Бронирования турпутевок у туроператоров.	Лекция с элементами фронтального опроса	4

	2. Интернет технологии и программное обеспечение. 3. Система бронирования гостиничных и авиационных услуг.		
8	<b>Тема 8. Правила расчета заявок.</b> Расчет стоимости услуг туристического агентства по бронированию отдельных туристических услуг, визовому сопровождению и т.д.	Обзорная лекция	4
9	<b>Тема 9. Бронирования туристических услуг.</b> 1. Этапы бронирования заявок. 2. Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости. 3. Система комиссионных вознаграждений. 4. Формирование доходов туристского агентства.	Лекция с элементами фронтального опроса, презентация по теме	4
10	<b>Тема 10. Документальное оформление.</b> 1. Правила оформления деловой документации. 2. Договор с туроператором и потребителем. 3. Туристская путевка. 4. Бланки строгой отчетности.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (Правила оформления туристической путевки для ТА «Деспина»)	4
11	<b>Тема 11. Паспортные и визовые формальности.</b> 1. Обеспечение паспортной и визовой поддержки. 2. Общегражданские и заграничные паспорта. 3. Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. 4. Перечень стран имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ.	Лекция с элементами фронтального опроса, разбор конкретной ситуации (виды туристических виз для граждан РФ)	4
12	<b>Тема 12. Характеристика основных программных продуктов.</b> 1. Самотур. 2. Этапы автоматизации туристской компании.	Лекция с элементами фронтального опроса.	4
13	<b>Тема 13. Взаимоотношений турагента с клиентом. Сопроводительные документы.</b> 1. Туристский ваучер. Электронный билет. Страховой полис. Памятка туристу. 2. Полное сопровождение туристов.	Лекция с элементами фронтального опроса.	4
<b>ИТОГО ВСЕГО:</b>			<b>52</b>

### 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
<b>Раздел 1. Основы турагентской деятельности</b>			
1.	<b>Семинар №1.</b> <b>Тема: Нормативно-правовая основа турагентской деятельности.</b> <b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Основные положения турагентской деятельности в нормативно-правовых документах.	Групповая дискуссия	2
2.	<b>Семинар №2.</b> <b>Тема: Государственное регулирование турагентской деятельности.</b> <b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Государственные органы по регулированию туристской деятельности. 2. Стратегия и программы развития туризма в РФ и регионах. 3. Правила оказания услуг по реализации туристического продукта в РФ.	Групповая дискуссия	2
3.	<b>Семинар №3.</b> <b>Тема: Организационный аспект создания туристического агентства.</b> <b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Организационно-правовые формы создания турагентства. 2. Основные этапы создания туристического агентства.	Групповая дискуссия, компьютерная симуляция	2
4.	<b>Семинар №4.</b> <b>Тема: Требования к оформлению офиса.</b> <b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Что такое уголок потребителя, какие документы должны содержать. 2. Требования к наружной вывеске.	Деловая игра	2
<b>Раздел 2. Технология и организация работы с потребителями</b>			
5.	<b>Семинар № 5.</b> <b>Тема: Технология и организация работы с потребителями</b>	Деловая игра	2

	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие факторы влияют на поведение покупателей, как их выявить.</li> <li>2. Модель покупательского поведения.</li> <li>3. Выявление потребностей туристов.</li> </ol>		
6.	<p><b>Семинар№6.</b>  <b>Тема: Технологии и методы продаж.</b>  <b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация встречи продавца и покупателя.</li> <li>2. Формирование постоянной клиентской базы.</li> <li>3. Участие в туристических выставках и ярмарках.</li> </ol> <p>Туристические семинары и вебинары, реламно-информационные туры.</p>	Групповая дискуссия	2
7.	<p><b>Семинар№7.</b>  <b>Тема: Информационные технологии в турагентской деятельности.</b>  <b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Интернет технологии для бронирования турпутевок у туроператоров.</li> <li>2. Интернет технологии для бронирования гостиничных и авиационных услуг.</li> </ol>	Групповая дискуссия, компьютерная симуляция	2
8.	<p><b>Семинар№8.</b>  <b>Тема: Правила расчета заявок.</b>  <b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система расчета турпутевки.</li> <li>2. Валютные операции.</li> </ol>	Групповая дискуссия	2
9.	<p><b>Семинар№9.</b>  <b>Тема: Бронирования туристических услуг.</b>  <b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рассказать ход бронирования заявки.</li> <li>2. Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.</li> <li>3. Определить комиссионное вознаграждение и формировать доход агентства.</li> </ol>	Групповая дискуссия	2
10.	<p><b>Семинар№10.</b>  <b>Тема: Документальное оформление.</b>  <b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление договора с потребителем и агентом.</li> <li>2. Оформление договора с туроператором и турагентством.</li> <li>3. Что такое туристская путевка.</li> </ol>	Групповая дискуссия, компьютерная симуляция	2
11.	<p><b>Семинар№11.</b>  <b>Тема: Паспортные и визовые формальности.</b>  <b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация визовой поддержки.</li> <li>2. Общегражданские и заграничные паспорта.</li> </ol>	Групповая дискуссия	2

	3.Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. <b>Задание:</b> Перечень стран имеющих режим безвизового и визового въезда для граждан РФ.		
12.	<b>Семинар№12.</b> <b>Тема: Характеристика основных программных продуктов.</b> <b>Вопросы для обсуждения:</b> 1.Самотур 2.База в Excel 3.Этапы автоматизации туристской компании. <b>Задание:</b> Создать форму базы данных.	Групповая дискуссия, компьютерная симуляция	2
13.	<b>Семинар№13.</b> <b>Тема: Взаимоотношений турагента с клиентом. Сопроводительные документы.</b> <b>Вопросы для обсуждения:</b> 1.Какие документы являются сопроводительными. 2.Сопровождение туриста до вылета. Звонок по прилету.	Групповая дискуссия	2
<b>ИТОГО :</b>			<b>26</b>

## 2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
<b>Раздел 1. Основы турагентской деятельности.</b>			
1.	<b>Тема 1. Нормативно правовая основа турагентской деятельности.</b> Нормативно-правовая база туристской деятельности в РФ. Изучение и роль нормативно-правовой базы регламентирующей деятельность предприятий туристской индустрии. <b>Реферат:</b> Закон о защите прав потребителей.	Устный опрос, реферат	4
2.	<b>Тема 2. Государственное регулирование турагентской деятельности.</b> Регулирование туристской деятельности в России. Управление туризмом в России: структура и направления . Управление региональным туризмом: органы и функции. Основные функции, методы и инструменты государственного регулирования развития туризма <b>Реферат:</b> Единый федеральный реестр, стандартизация, сертификация в туристской деятельности	Устный опрос, реферат	6

3.	<p><b>Тема 3. Организационный аспект создания туристического агентства.</b> Создание туристической фирмы. Выбор организационно-правовой формы турагентства. Документы для регистрации туристического агентства, документы для работы туристического агентства. <b>Реферат:</b> Создание имиджа турагентства.</p>	Устный опрос, реферат	6
4.	<p><b>Тема 4. Требования к оформлению офиса.</b> Наружная вывеска туристической фирмы, оформление разрешительных документов. Первичные средства тушения пожаров и необходимая информация. Оборудованные рабочие места для персонала. Оборудование для технического обеспечения оперативной деятельности: средства связи, включая факсимильную связь, компьютеры, копировальная и множительная техника, технические средства для осуществления кассовых операций. Стулья (кресла) для обслуживаемых посетителей. <b>Реферат:</b> Рекламные вывески турагентств, которые работают на продвижение бренда.</p>	Презентация, реферат	4
<b>Рдел 2. Технология и организация работы с потребителями.</b>			
5.	<p><b>Тема 5 Факторы, влияющие на поведение покупателей.</b> Способы привлечения и удержания потребителей. Необходимость удержания потребителей. Укрепление отношений с потребителями. Выявление потребностей потребителя. <b>Реферат:</b> Искусство маркетинга: как вернуть потерянных покупателей.</p>	Устный опрос, реферат	2
6.	<p><b>Тема 6. Технологии и методы продаж.</b> Типы продаж: агрессивный, спекулятивный и консультативные продажи. <b>Реферат:</b> Техника продаж. Система скидок и методы стимулирования продаж.</p>	Устный опрос, реферат	2
7.	<p><b>Тема 7. Информационные технологии в турагентской деятельности.</b> Компьютерная техника и мультимедийные технологии, применяемые в работе турагентств. Использование глобальной компьютерной сети Интернет и систем бронирования. Веб-сайт в работе туристских агентств и правила его разработки. <b>Реферат:</b> Краткая характеристика и пример сайта</p>	Устный опрос, реферат	4

	турагентства.		
8.	<b>Тема 8. Правила расчета заявок.</b> Расчет индивидуальных туров. Расчет отдельных услуг: отель, авиабилеты, трансфер, страховка, виза и т.д. <b>Реферат:</b> Основные и дополнительные услуги в сфере туризма.	Презентация, реферат	4
9.	<b>Тема 9. Бронирования туристических услуг.</b> Поисковые системы по турам. Алгоритм подбора тура и информация по туру. Бронирование тура и дополнительных услуг <b>Реферат:</b> Теоретические аспекты бронирования	Презентация, реферат	4
10.	<b>Тема 10. Документальное оформление.</b> Правила к оформлению документов. Справочно-информационные документы (определение, виды документов, правила оформления). Отчет и акт агента - основной первичный документ. <b>Реферат:</b> Платежные средства в туризме. Основные положения договора между потребителем и турагентством.	Тестовое задание, реферат	2
11.	<b>Тема 11. Паспортные и визовые формальности.</b> Международное регулирование паспортно-визовых формальностей. Паспортно визовые режимы различных стран мира. Особенности паспортно-визовых формальностей в системе национального права России. Классификация таможенных режимов. <b>Реферат:</b> Паспортная система в дореволюционной России. Шенгенская виза.	Тестовое задание, реферат	2
12.	<b>Тема 12. Характеристика основных программных продуктов.</b> Программы для турагентств и турфирм. SAMO-Incoming (автоматизация турфирм на приеме)	Устный опрос	2
13.	<b>Тема 13. Бланки строгой отчетности.</b> Описание формы бланка строгой отчетности "Туристская путевка". Понятия, применяемые в бланке строгой отчетности. Порядок заполнения формы бланка строгой отчетности "Туристская путевка". <b>Реферат:</b> Документы, выдаваемые туристам.	Устный опрос, реферат	2

14.	<p><b>Тема 14. Взаимоотношений турагента с клиентом.</b>  <b>Сопроводительные документы.</b>          Модель потребительского поведения. Культурные факторы, социальные факторы, личностные факторы, психологические факторы, современные типологии клиентов. Перечень сопроводительных документов.  <b>Реферат:</b> Услуга "встречи-проводы".</p>	Устный опрос, реферат	4
<b>ИТОГО:</b>			<b>48</b>

### Темы рефератов

1. Роль туризма в мировой экономике.
2. Факторы развития туризма.
3. Цели, функции и задачи туризма.
4. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
5. Понятие инфраструктуры туристской отрасли.
6. Особенности туристского потребления.
7. Организационно-правовые формы и формы собственности в сфере турдеятельности.
8. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
9. Виды туризма.
10. Формы туризма.
11. Социальный туризм.
12. Таймшер. Перспективы его развития.
13. Религиозный и паломнический туризм.
14. Туристский продукт
15. Туристские услуги, их состав.
16. Порядок разработки туристского продукта.
17. Понятие и состав программы обслуживания.
18. Составляющие туристской индустрии.
19. Виды предпринимательской деятельности в туризме .
20. Ответственность турагента и туроператора за объем и качество услуг.
21. Национальная классификация гостиниц.
22. Конкуренентоспособность туристского обслуживания.
23. Типы и виды средств размещения.
24. Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания
25. Международная классификация средств транспорта. Система скидок и льгот.
26. Обеспечение безопасности туристов.
27. Основные законодательные документы по вопросам регулирования туристских формальностей.
28. Методика количественной оценки рекреационного потенциала туристских центров РФ.
29. Циклы рекреационной деятельности.
30. Роль государства в развитии туристской индустрии.
31. Задачи государственной политики в сфере туризма.
32. Страхование туризма. Страховой взнос, медицинское страхование, страховые риски.
33. Факторы и перспективы развития экологического туризма.
34. Основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.
35. Рекреационное районирование России.
36. Принципы организации санаторно-курортного дела
37. Классификация природных , лечебных ресурсов,
38. Ресурсы и материальная база туризма.
39. Туристский баланс по экспорту и импорту туруслуг

## 2.6. Форма промежуточной аттестации

По данной дисциплине в учебном плане предусмотрен дифференцированный зачет.

### Вопросы к диф. зачету

1. Нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ.
2. Государственные органы по регулированию туристской деятельности.
3. Стратегия и программы развития туризма в РФ и регионах.
4. Организационно — правовые формы туристского предприятия, их основные характеристики. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы туристского предприятия.
5. ФЗ «О защите прав потребителей».
6. Место и роль государства в деятельности туристических агентств.
7. Рекомендации Роспотребнадзора по оформлению «Уголка потребителя»
8. Внешнее и внутреннее оформление офисов туристских агентств.
9. Модель покупательского поведения.
10. Выявление потребностей туриста.
11. Роль туроператора и турагента на туристском рынке. Понятие и виды деятельности туроператора и турагента. Основные отличия между туроператором и турагентом.
12. Функции и задачи туроператора и турагента. Виды и типы туроператоров и турагентов. Схемы работы туроператоров и турагентов.
13. Профессиональная терминология туристской деятельности. Аббревиатуры, используемые в международном туризме. Международные телексные аббревиатуры, используемые в гостиничном менеджменте.
14. Паспортные формальности. Виды загранпаспортов и особенности их действия. Основной перечень документов, необходимых для въезда, выезда и передвижения туристов по территории РФ.
15. Порядок выезда за границу несовершеннолетних граждан РФ.
16. Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.
17. Визовые формальности. Определение визы, виды виз. Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации. Особенности визового и безвизового въезда в страну временного пребывания. Визовая поддержка туристов.
18. Страхование в туризме, его функции. Основные определения и понятия. Классификация и виды страхования. Основные виды страхования в туризме, их сущность.
19. Особенности страхования внутреннего и въездного туризма. Программы страхования туристов. Содержание программ страхования, страховые случаи, правила страхования, особенности выплат страхового обеспечения.
20. Реализация туристского продукта. Виды мероприятий, направленных на

реализацию тура. Формы реализации туристского продукта. Документооборот на предприятии туризма.

21. Взаимодействие туристского агентства с туроператорами. Договор о реализации туристского продукта, структура, содержание, порядок заключения.
  22. Процесс бронирования туристских продуктов и услуг. Заявка на бронирование туристских продуктов и услуг, ее структура, содержание, порядок оформления.
  23. Правила оформления деловой документации. Технологическая документация по туру: программа обслуживания туристов, бланки путевок типовой формы ТУР — 1, ваучер, бланки договоров о реализации туристского продукта с туристом, с турагентами, калькуляция тура, текст путевой информации для автобусных туров, информационный листок к путевке туристского путешествия, памятка-программа для туристов, рекламные проспекты и буклеты, прайс-листы.
  24. Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности.
  25. Виды и уровни общения. Модели и стили общения. Общие принципы построения делового общения.
  26. Виды и уровни общения. Модели и стили общения. Общие принципы построения делового общения.
  27. Туристский продукт. Основные потребительские свойства туристского продукта. Пакет туристских услуг. Основные и дополнительные услуги. Особенности заказных и инклюзив туров, их преимущества и недостатки.
  28. Туристский маршрут, тур. Классификация туристских продуктов, туров. Классы обслуживания туристов, их особенности.
- Статистические службы. Органы государственной статистики. Ведомственная статистика. Статистическая информация. Статистические наблюдения. Классификация статистических наблюдений.
29. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Должностная инструкция работника туристского предприятия, ее роль и значение. Структура и разделы должностной инструкции, их содержание. Требования к профессиональным качествам работников туристской индустрии.
  30. Технология расчетов в туризме. Безналичные расчеты, наличные расчеты и кассовые операции. Применение туристских кредитов. Бартерные схемы расчетов.



### 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	37
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 <u>Discovery-KMB</u> », « <u>KMB Тур</u> », «Роза Ветров», «Музинидис», « <u>TEZ TOUR</u> »	5
10.	Программно-методическое обеспечение Microsoft Office	8



## 4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1Список 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/Вегитнев 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

#### **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. 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. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева 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](http://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.:Прспект, 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

#### **4.1.3. Методическая литература:**

1. БАБАДЖАНЯН Л.П. Методические указания к проведению практических занятий по дисциплине «Технология и организация турагентской деятельности» по специальности 43.02.10 Туризм – Пятигорск, 2016.
2. БАБАДЖАНЯН Л.П. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Технология и организация турагентской деятельности» 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 подтверждаемых компетенций
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>– выбирать оптимальный туристический продукт;</li> <li>– осуществлять поиск актуальной информации о туристических ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;</li> <li>– проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li> <li>– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</li> <li>– обеспечивать своевременное получение</li> </ul>	<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</p>

<p>потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>– представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящий в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>– оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>– приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>– принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>– консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>– доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру рекреационных потребителей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>– различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и</li> </ul>		
---	--	--

<p>возможности их использования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</li> <li>– технологии использования базы данных;</li> <li>– статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>– особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>– основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</li> <li>– виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</li> <li>– характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li> <li>– правила оформления деловой документации;</li> <li>– правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>– перечень стран имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ;</li> <li>– перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;</li> <li>– требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>– информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li> </ul>		
--	--	--