

**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
ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией
Протокол №___ от «___» _____
Председатель ЦМК

И.О.Ф.

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

_____ М.А. Гевля

«__» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ
ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ЦМК

_____ И.О.Ф.

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

(должность разработчика)

_____ Г.В.Нуристани

«__» _____ 2019г.

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

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ 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 образовательной программы.

Дисциплина «Технология и организация туроператорской деятельности» (МДК.03.01.) относится к дисциплинам профессионального модуля (ПМ.03).

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

иметь практический опыт:

проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

уметь:

осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка; оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туруслуг; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

знать:

виды рекламного продукта;

правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
способы обработки статистических данных;
методы работы с базами данных;
методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и
регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
планирование программ турпоездок;
основные правила и методику составления программ туров;
правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными
организациями и страховыми компаниями;
способы устранения проблем, возникающих во время тура;
методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
правила бронирования туруслуг;
методику организации рекламных туров;
правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
технику проведения рекламной кампании;
методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

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 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

118 академических часов, из них:

80 академических часов – аудиторные занятия,

38 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	Курсовые работы	СРС	
Раздел 1. Понятие и сущность туристской деятельности.									
1.	Тема 1.1. Понятийный аппарат туризма, классификация туризма.		8	2	2	0	0	6	Устный опрос
2.	Тема 1.2. Факторы развития туризма.		8	6	2	0	4	2	Устный опрос
3.	Тема 1.3. Международное регулирование туристской деятельности.		8	6	2	0	4	2	Устный опрос, тестирование
4.	Тема 1.4. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.		8	6	2	2	2	2	Устный опрос, письменная работа
Раздел 2. Технология туроператорской и турагентской работы.									
5.	Тема 2.1. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента.		8	6	2	2	2	2	Устный опрос
6.	Тема 2.2. Технология обслуживания клиента в турфирме.		8	6	2	2	2	2	Устный опрос, компьютерная симуляция
Раздел 3. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия.									
7.	Тема 3.1. Организационные технологии туристского бизнеса.		8	6	2	2	2	2	Устный опрос
8.	Тема 3.2. Организация работы персонала предприятий туризма.		8	6	2	0	4	2	Устный опрос, письменная работа
Раздел 4. Технология разработки и реализации туристского продукта.									
9.	Тема 4.1. Понятие туристского продукта и схема его разработки.		8	6	4	2	0	2	Устный опрос, письменная работа
10.	Тема 4.2. Технология проектирования тура и программа обслуживания.		8	6	4	2	0	2	Устный опрос
11.	Тема 4.3. Продвижение и позиционирование турпродукта.		8	6	4	2	0	2	Устный опрос, письменная работа
Раздел 5. Взаимодействие туристских фирм									

с организациями - поставщиками услуг.									
12.	Тема 5.1. Схемы взаимодействия между туроператором и поставщиками туристских услуг	10	6	4	2	0	4	Устный опрос	
Раздел 6. Туристские формальности.									
13.	Тема 6.1. Содержание документации туристов	10	6	4	2	0	4	Устный опрос, письменная работа	
14.	Тема 6.2. Сущность и значение туристских формальностей. Виды туристских формальностей	10	6	4	2	0	4	Устный опрос, тестирование	
ИТОГО:		118	80	40	20	20	38	Экзамен	

2.2. Наименование и краткое содержание лекций.

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	Раздел 1. Понятие и сущность туристской деятельности. Понятийный аппарат туризма: турист, туристский продукт, туристские услуги, туристская индустрия, туристская деятельность, туристские ресурсы. Классификация туризма: типы, категории, виды. Факторы развития туризма: природно-географические, культурно-исторические, экономические, социальные, демографические, политико-правовые, технологические, экологические. Международное регулирование туристской деятельности. Международные туристские организации и мероприятия. Развитие и регулирование туристской деятельности в России. Программы развития туризма.	Лекция с элементами фронтального опроса, тренинг (Программы развития туризма)	8
2	Раздел 2. Технология туроператорской и турагентской работы. Место туроператора и турагента на туристском рынке. Понятие и виды деятельности туроператора и турагента. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента. Договорные отношения между туроператором и турагентом. Виды и основные функции туроператоров. Профиль работы туристического оператора. Финансовые гарантии. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туроператоров. Формирование сбытовой сети туроператора. Функции и технология работы туристских агентств. Понятие и виды деятельности турагента. Агентские сети и франчайзинг в туризме. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителем туристских услуг. Технология обслуживания клиента в турфирме. Ведение туристской отчетности. Ответственность туристской фирмы перед клиентом. Права и обязанности туристов.	Лекция с элементами фронтального опроса, тренинг (Формирование сбытовой сети туроператора)	4

3	<p>Раздел 3. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия. Организационные технологии туристского бизнеса. Определение миссии и целей деятельности предприятия. Выбор организационно-правовой формы предприятия. Этапы создания туристской фирмы. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление предприятия. Основные подразделения и отделы туристской фирмы, их функции. Офис туристского предприятия. Организация работы персонала предприятий туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туристической фирмы. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.</p>	<p>Лекция с элементами фронтального опроса, разбор ситуации (Офис туристского предприятия)</p>	4
4	<p>Раздел 4. Технология разработки и реализации туристского продукта. Понятие туристского продукта и схема его разработки. Жизненный цикл турпродукта. Структура и уровни турпродукта. Технология проектирования тура и программа обслуживания. Пакет услуг. Разработка и проведение туристических маршрутов. Особенности ценообразования турпродукта в выездном, внутреннем и въездном видах туризма. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта. Позicionирование туристского продукта.</p>	<p>Лекция с элементами фронтального опроса, разбор ситуации (Позicionирование туристского продукта), деловая игра (Разработка и проведение туристических маршрутов)</p>	12
5	<p>Раздел 5. Взаимодействие туристских фирм с организациями - поставщиками услуг. Выбор поставщиков услуг. Схемы работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии. Классификация средств размещения. Классификация и требования, предъявляемые к предприятиям питания в туризме. Виды перевозок туристов и их организация. Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий. Схемы взаимоотношений туроператора и железных дорог. Схемы взаимодействия туроператоров и судовладельцев. Взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг: договор с гостиничным предприятием и предприятием питания, договор с автотранспортным предприятием, договор с авиакомпанией, договор с железной дорогой, договор с экскурсионной фирмой. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами.</p>	<p>Лекция с элементами фронтального опроса, разбор ситуации (Взаимоотношения туроператора и авиакомпаний), деловая игра (Составление договора с авиакомпанией)</p>	4
6	<p>Раздел 6. Туристские формальности. Сущность и значение туристских формальностей. Технология составления и основное содержание документации туристов (путевка, ваучер, страховой полис, памятка). Паспортно-визовые формальности. Виды виз и порядок их выдачи. Паспортный контроль. Правовое и документационное обеспечение визового и безвизового въезда иностранных граждан на территорию РФ. Таможенные формальности и валютный контроль. Таможенная декларация и таможенный</p>	<p>Лекция с элементами фронтального опроса, разбор ситуации (Отказ в выдаче визы)</p>	8

	контроль. Нарушение таможенных правил. Таможенные правила и правила провоза через границу РФ культурных ценностей. Медико-санитарные формальности. Порядок провоза объектов флоры и фауны. Правила ввоза домашних животных в страны ЕС. Особенности ввоза и вывоза флоры и экзотических животных и изделий из них в разных странах мира.		
ИТОГО:			40

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ.

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

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

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1.	Раздел 1. Понятие и сущность туристской деятельности. Семинар №1. Развитие и регулирование туристской деятельности в России. Составить Программу развития туризма в регионе (по выбору преподавателя). Обсудить Стратегию развития региона КМВ 2020(Стратегия развития санаторно-курортного и туристско-рекреационного комплекса)	разбор ситуации	2
2.	Раздел 2. Технология туроператорской и турагентской работы. Семинар №2. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента. Задание: - дискуссия постановкой проблем по теме «Взаимоотношения между субъектами туристской деятельности в РФ»; Задание: - Изучение на сайтах ведущих ТО раздела «турагентствам» - Собрать информацию об условиях вступления во франчайзинговые агентства сетей МГП, Горячие туры, Туры.ру, Глобал Трэвел Стар, ТЭЗ, Пегас, ТУИ, ТБГ	групповая дискуссия	2
3.	Семинар №3. Технология обслуживания клиента в турфирме. Деловая игра: Смоделировать ситуацию бронирования и покупки турпродукта в турфирме. Практические занятия: - рассмотрение договора между турагентом и туристом; - рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур; - сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров.	групповая дискуссия, разбор ситуации	2
4.	Раздел 3. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия. Семинар №5. Организационные технологии туристского бизнеса.	групповая дискуссия	2

	<p>Задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Обзор нормативно- законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма -Анализ агентских договоров в части фингарантий ведущих ТО 		
5.	<p>Раздел 4. Технология разработки и реализации туристского продукта.</p> <p>Семинар№6. Понятие туристского продукта и схема его разработки.</p> <p>Задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - расчет полной стоимости стандартного турпакета; - расчет стоимости индивидуального тура в Египет; - расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура в Италию; - расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура по странам Юго-Восточной Азии - расчет стоимости индивидуального тура в Мексику - расчет стоимости индивидуального тура по странам Карибского бассейна (Куба + Венесуэла). 	групповая дискуссия, разбор ситуации	2
6	<p>Семинар№7. Технология проектирования тура и программа обслуживания.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое проектирование тура и какими законодательными документами оно определяется? 2. Что такое вербальная модель тура, из чего она состоит? 3. Каковы обязательные и рекомендуемые требования к туристскому продукту? 4. Как проектируется тур и какими документами оформляется? <p>Задание:</p> <p>Самостоятельно разработать программу обслуживания туристов на популярных направлениях вашего региона.</p>	групповая дискуссия, разбор ситуации	2
7	<p>Семинар№8. Продвижение и позиционирование турпродукта.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта -написать рекламный буклет «Пять причин, чтобы посетить...» (направление по выбору учащегося) -собрать материалы по рекламе ТА в вашем районе и проанализировать посещаемость агентства -Изучение сайта ТО в части раздела «агентствам» - изучение работы различных поисковых систем - провести виртуальный «вебинар» по выбранному направлению - подготовить план инфотура по выбранному направлению 	групповая дискуссия, тренинг	2
8	<p>Раздел 5. Взаимодействие туристских фирм с организациями - поставщиками услуг.</p> <p>Семинар№9. Схемы взаимодействия между туроператором и поставщиками туристских услуг</p> <p>Практические занятия</p> <ul style="list-style-type: none"> -Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта. -Расчет турпакета выбранного направления -Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию 	групповая дискуссия, тренинг	2
9.	<p>Раздел 6. Туристские формальности.</p> <p>Семинар №10. Содержание документации туристов</p> <p>Задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заполнение таможенной декларации; - подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа и 	групповая дискуссия, тренинг	2

	грузов на примере 2х стран на выбор учащегося.		
10.	Семинар №11. Сущность и значение туристских формальностей. Виды туристских формальностей Задания: - подготовка пакета документов для получения визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения; - рассмотрение особенностей пакета документов отдельных категорий граждан: пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане; - заполнение опросного листа на получение визы и заполнение оригинальной консульской анкеты на получение визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения.	групповая дискуссия, тренинг	2
Итого:			20

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
1.	Раздел 1. Понятие и сущность туристской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Международные туристские организации и мероприятия. Развитие и регулирование туристской деятельности в России. Программы развития туризма.	рефераты, тесты	12
2.	Раздел 2. Технология туроператорской и турагентской работы. Виды и основные функции туроператоров. Профиль работы туристического оператора. Финансовые гарантии. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туроператоров. Формирование сбытовой сети туроператора. Функции и технология работы туристских агентств. Понятие и виды деятельности турагента. Агентские сети и франчайзинг в туризме. Технология обслуживания клиента в турфирме. Ведение туристской отчетности.	рефераты	4
3.	Раздел 3. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия. Организационные технологии туристского бизнеса. Этапы создания туристской фирмы. Основные подразделения и отделы туристской фирмы, их функции. Офис туристского предприятия. Организация работы персонала предприятий туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туристической фирмы. Профессиональная этика работников туристского бизнеса	рефераты, тесты	4
4.	Раздел 4. Технология разработки и реализации туристского продукта. Понятие туристского продукта и схема его разработки. Жизненный цикл турпродукта. Структура и уровни турпродукта. Технология проектирования тура и программа обслуживания. Пакет услуг. Разработка и проведение туристических маршрутов. Особенности ценообразования турпродукта в выездном, внутреннем и въездном видах туризма. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта. Позиционирование туристского продукта.	проведение маркетингового исследования	6
5.	Раздел 5. Взаимодействие туристских фирм с организациями - поставщиками услуг. Выбор поставщиков услуг. Схемы работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии. Классификация средств размещения. Классификация и требования, предъявляемые к предприятиям питания в туризме. Виды перевозок туристов и их	рефераты, тесты	4

	организация. Взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании.		
6.	Раздел 6. Туристские формальности. Сущность и значение туристских формальностей. Технология составления и основное содержание документации туристов (путевка, ваучер, страховой полис, памятка). Паспортно-визовые формальности. Виды виз и порядок их выдачи. Паспортный контроль. Правовое и документационное обеспечение визового и безвизового въезда иностранных граждан на территорию РФ. Таможенные формальности и валютный контроль. Таможенная декларация и таможенный контроль. Нарушение таможенных правил. Таможенные правила и правила провоза через границу РФ культурных ценностей. Медико-санитарные формальности. Порядок провоза объектов флоры и фауны. Правила ввоза домашних животных в страны ЕС. Особенности ввоза и вывоза флоры и экзотических животных и изделий из них в разных странах мира.	подготовка презентаций	8
Итого:			38

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. Конкурентоспособность 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
40. Региональная структура международного туристского рынка

2.6 Форма промежуточной аттестации

По данной дисциплине в учебном плане предусмотрены курсовая работа и экзамен.

Темы курсовых работ:

1. Особенности планирования турпродукта для выездного туризма.
2. Особенности планирования турпродукта для внутреннего туризма.
3. Особенности планирования турпродукта для въездного туризма.
4. Визовые формальности стран Шенгенского соглашения
5. Особенности рекламы туристского продукта
6. Анализ деятельности ведущего международного туроператора на примере конкретной компании
7. Анализ гостиничного предприятия по выбору
8. Анализ популярных туристских направлений отдыха россиян
9. Технология разработки экстремального туристского маршрута (по СКФО)
10. Особенности разработки событийного тура (по СКФО)
11. Особенности разработки экологического тура (по СКФО)
12. Автобусные туры: маршруты и особенности программ
13. Анализ основных направлений детского отдыха за рубежом
14. Методы стимулирования потребителей туристского продукта
15. Программный туризм как основа современного туроперейтинга
16. Стратегия и менеджмент обслуживания туристов
17. Роль анимации в обслуживании туристов
18. Показатели качества туристского обслуживания
19. Формирование сбытовой сети туроператора
20. Методы создания привлекательного туристского продукта.
21. Особенности проектирования турпродукта
22. Требования к персоналу туристской фирмы
23. Организационная структура и имидж туристской фирмы.
24. Обеспечение безопасности в туризме.
25. Анализ системы страхования туристов в России

Вопросы к зачету:

1. Понятие туристской деятельности. Виды и формы туристской деятельности.
2. Особенности функционирования туристского рынка. Участники процесса туристского обслуживания.
3. Исторические аспекты развития технологий туроператорской и турагентской деятельности.
4. Современная индустрия туризма и ее структура.
5. Сущность туроператорской деятельности и причины появления туроператоров.
6. Классификация туроператоров.
7. Особенности деятельности рецептивного туроператора.
8. Особенности деятельности инициативного туроператора.

9. Функции и структура современного туроператора.
10. Туроператор и турагент как участники туристского рынка.
11. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
12. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 г.
13. Международные и российские туристские организации.
14. Сертификация услуг туристских предприятий.
15. Требования к туристским услугам по ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».
16. Проектирование туристского обслуживания. ГОСТ Р 50681-2009 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
17. Туристский продукт: сущность понятия, особенности турпродукта как товара.
18. Структура туристского продукта.
19. Классификация туров. Заказные и инклюзив-туры.
20. Услуги проживания в составе туров: классификация объектов размещения и номеров, стандарты на услуги размещения.
21. Услуги питания в составе туров: классификация, договоры туроператоров с предприятиями питания.
22. Транспортное обслуживание туристов в составе тура, организация трансферов.
23. Обеспечение туроператором визовой поддержки туристов.
24. Формирование туров туроператором, программа обслуживания туристов.
25. Поставщики туристских услуг, стандарты обслуживания в туристской деятельности.
26. Освоение новых рынков туроператором и турагентом.
27. Договоры между туроператорами и объектами размещения. Генеральное отраслевое соглашение между туроператорами и объектами размещения.
28. Договоры между туроператорами и перевозчиками. Организация чартеров.
29. Разработка туристского маршрута, программы обслуживания, расчет себестоимости тура.
30. Установление цен на турпродукт, публикация цен туроператором.
31. Виды ценовых стратегий и методов ценообразования.
32. Договор наземного обслуживания.
33. Туроператорский каталог как носитель информации о туристском продукте.
34. Сбор информации для туроператорского каталога, подготовка каталога к изданию.
35. Туристская документация. Обязательная и дополнительная информация.
36. Паспортно-визовые формальности в туризме.
37. Таможенные формальности. Формы таможенного контроля.
38. Таможенная декларация. Понятие «зеленого» и «красного» коридоров.
39. Санитарно-эпидемиологический контроль. Страны, требующие обязательной вакцинации туристов.
40. Ваучеры и их применение в туристской деятельности.

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 Discovery-KMB », « KMB Тур », «Роза Ветров», «Музинидис», « TEZ TOUR »	5
10.	Программно-методическое обеспечение Microsoft Office	8

3. 4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Список использованной литературы

Основная литература:

Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8, 700 экз.

1. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6

2. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-828-1, 1000 экз.

3. Полетаев В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект : монография / В.Э. Полетаев. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 624 с.

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. 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).

6. Маркетинг: Учебник / Соловьев Б. А., Мешков А. А., Мусатов Б. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-003647-2

7. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование).

8. Статистика туризма : учеб. пособие / А.В. Панова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 248 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

9. 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

10. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9

11. Экономика предприятия туризма: Учебник/Степанова С. А., Крыга А. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 346 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005445-2

12. География туризма: Учебное пособие / П.В. Большаник. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-261-2

13. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6

14. Рекламная коммуникация в сфере туризма: монография - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 158 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011969-4

15. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / Шимова О.С. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-005291-5

16. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0480-4

17. 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.

18. 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

19. 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)
20. 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
21. 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
22. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6

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.
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

Методическая литература:

Маркарян К.В. .Курс лекций по дисциплине "Технология и организация туроператорской деятельности" Учебное пособие (для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ»). Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2017.

Маркарян К.В. .Методические указания для проведения самостоятельной внеаудиторной работы по дисциплине " Технология и организация туроператорской деятельности " Учебное пособие

(для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ»).
 Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2017.

Интернет-ресурсы:

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

4.2. Программное обеспечение:

Операционная система Windows XP.

4. 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>Практический опыт: проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;</p> <p>Умения: осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными</p>	<p>Собеседование Письменный опрос</p>	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4</p>

<p>материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка; оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туруслуг; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;</p> <p>Знания: видов рекламного продукта; правил работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; способов обработки статистических данных; методов работы с базами данных; методики работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, мест и видов размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирования программ турпоездок; основных правил и методик составления программ туров; правил оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</p>		
--	--	--

<p>способов устранения проблем, возникающих во время тура;</p> <p>методик расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</p> <p>методик расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;</p> <p>методики создания агентской сети и содержание агентских договоров;</p> <p>основных форм работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;</p> <p>правил бронирования туров;</p> <p>методики организации рекламных туров;</p> <p>правил расчетов с турагентами и способы их поощрения;</p> <p>основ маркетинга и методики проведения маркетинговых исследований;</p> <p>техники проведения рекламной кампании;</p> <p>методики формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;</p> <p>техник эффективного делового общения, протокола и этикета;</p> <p>специфики норм общения с иностранными клиентами и агентами.</p>		
---	--	--