

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(Наименование института)



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕХНОЛОГИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И
ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.03 «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир
2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков о технологии туроператорской и турагентской деятельности, основных этапах формирования турпакетов, специфике договорных отношений между туроператорами, турагентами и поставщиками туруслуг, особенности продвижения и реализации турпакетов.

Задачи:

- дать теоретические знания о технологии туроператорской и турагентской деятельности, специфике работы туроператоров и турагентов;
- сформировать представление о технологиях, лежащих в основе формирования и продвижения турпакетов;
- выработать технологические навыки формирования турпакетов, процесса бронирования турпутевок, регистрации заявок с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологии туроператорской и турагентской деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Технологии туроператорской и турагентской деятельности» соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Знает: -виды туристской деятельности (туроператоры и турагенты) их функции; -основные требования предъявляемые к общественному питанию. Умеет: -формировать туристский продукт (в т.ч. по организации питания) ; -выбирать и применять эффективные технологии по формированию услуг в сфере гостеприимства.	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

		<p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -основными методами подбора туристских услуг в сфере общественного питания с применением современных технологий 	
	<p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - современные технологии оказания и продвижения туристских услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные технологии оказания и продвижения туристских услуг; <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий оказания и продвижения туристских услуг; 	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>
	<p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации и продвижения туристских услуг на основе современных технологий; - современные технологии оказания и продвижения туристских услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками формирования и продвижения туристских услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. - навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья 	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Туроперейтинг: сущность, определение, виды, направления деятельности.	6	1	2	2		2	6	
2	Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»: основные положения, требования к организации деятельности в сфере туризма.	6	2	2	2		2	6	
3	Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроператоров.	6	3	2	2		2	6	
4	Функции туроператоров. Основные направления деятельности туроператоров.	6	4	2	2		2	6	
5	Специфика работы выездных туроператоров.	6	5	2	2		2	6	
6	Специфика работы въездных туроператоров.	6	6	2	2		2	6	Рейтинг-контроль №1
7	Специфика работы внутренних туроператоров.	6	7	2	2		2	6	
8	Стандарты обслуживания в работе туроператоров и турагентов: виды и особенности внедрения	6	8	2	2		2	6	
9	Внешние факторы туроперейтинга. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.	6	9	2	2		2	6	
10	Турпакет: определение, характеристика, этапы формирования турпакета.	6	10	2	2		2	6	
11	Турпроектирование: этапы, особенности, результат.	6	11	2	2		2	6	
12	Турпланирование: этапы, особенности, результат.	6	12	2	2		2	6	Рейтинг-контроль №2

13	Специфика договорных отношений туроператора и поставщиков туристских услуг	6	13	2	2		2	6	
14	Продвижение тура. Выставочная деятельность туроператора.	6	14	2	2		2	6	
15	Сбыт турпродукта. Формирование агентских сетей туроператора.	6	15	2	2		2	6	
16	Турагент: определение, виды, функции.	6	16	2	2		2	6	
17	Специфика договорных отношений туроператора и турагентов.	6	17	2	2		2	6	
18	Реализация тура. Ответственность туроператора и турагента перед туристом. Работа с жалобами и претензиями туристов	6	18	2	2		2	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:				36	36		36	108	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КИ/КР		-							
Итого по дисциплине				36	36		36	108	Экзамен (36)

Тематический план
форма обучения – заочная (3 года 6 мес)

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Туроперейтинг: сущность, определение, виды, направления деятельности.	6		1				9	
2	Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»: основные положения, требования к организации деятельности в сфере туризма.	6			1		1	10	
3	Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроператоров.	6						10	
4	Функции туроператоров. Основные направления деятельности туроператоров.	6						10	
5	Специфика работы выездных туроператоров.	6						10	
6	Специфика работы въездных туроператоров.	6			1		1	10	Рейтинг-контроль №1
7	Специфика работы внутренних туроператоров.	6						10	
8	Стандарты обслуживания в работе туроператоров и турагентов: виды и особенности внедрения	6						10	
9	Внешние факторы туроперейтинга. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.	6						10	
10	Турпакет: определение, характеристика, этапы формирования турпакета.	6		1				10	
11	Турпроектирование: этапы, особенности, результат.	6						10	
12	Турпланирование: этапы, особенности, результат.	6			1		1	10	Рейтинг-контроль №2
13	Специфика договорных отношений туроператора и поставщиков туруслуг	6			1		1	10	
14	Продвижение тура. Выставочная деятельность туроператора.	6						10	

15	Сбыт турпродукта. Формирование агентских сетей туроператора.	6					10	
16	Турагент: определение, виды, функции.	6	1				10	
17	Специфика договорных отношений туроператора и турагентов.	6		1		1	10	
18	Реализация тура. Ответственность туроператора и турагента перед туристом. Работа с жалобами и претензиями туристов	6	1	1		1	10	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:			4	6		6	179	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР		-						
Итого по дисциплине			4	6		6	179	Экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Туроперейтинг: сущность, определение, виды, направления деятельности.

Сущность и место туроперейтинга на туристском рынке. Виды туроперейтинга: въездной, выездной, внутренний: преимущества и недостатки. Проблемы организации туризма на современном туристском рынке.

Тема 2. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»: основные положения, требования к организации деятельности в сфере туризма.

Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующие деятельность туроператоров и турагентов на территории РФ. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности, требования к основным документам.

Тема 3. Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроператоров по виду деятельности.

Туроператоры по виду деятельности: массового рынка и специализированные. Специализированные туроператоры: туроператоры по виду туризма, туроператоры по направлению, туроператоры по сегменту рынка, туроператоры по специальным средствам размещения, туроператоры по виду транспорта, обслуживающего турпакет, Инициативные и рецептивные туроператоры.

Тема 4. Функции туроператоров на туристском рынке. Основные направления деятельности туроператоров.

Функция ценообразования, функция продвижения турпродукта, информативная функция, новаторская функция, бюджетообразующая функция, интегрирующая функция, операторское лобби. Основные направления деятельности туроператоров.

Тема 5. Специфика работы выездных туроператоров.

Факторы, оказывающие влияние на деятельность выездных туроператоров. Флайтеры: абсолютные, относительные, нон-флайтеры. Презентативная и репрезентативная форма сотрудничества туроператоров и иностранными компаниями. Преимущества и недостатки.

Тема 6. Специфика работы въездных туроператоров.

Факторы, оказывающие влияние на деятельность въездных туроператоров. Проблемы организации въездного туроперейтинга. Туристские формальности. Преимущества и недостатки. Въездной туроперейтинг как приоритетное направление развития туризма.

Тема 7. Специфика работы внутренних туроператоров.

Факторы, оказывающие влияние на деятельность внутренних туроператоров. Проблемы организации внутреннего туроперейтинга. Преимущества и недостатки. Внутренний туроперейтинг как приоритетное направление развития туризма в РФ. Государственная поддержка внутреннего туроперейтинга

Тема 8. Стандарты обслуживания в работе туроператоров и турагентов: виды и особенности внедрения.

Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Порядок внедрения стандартов и организация контроля за их исполнением. Проверка по системе «тайный покупатель».

Тема 9. Внешние факторы туроперейтинга. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.

Факторы внешней среды туроперейтинга и их характеристика. Классификация факторов внешней среды. Турист: определение, критерии, статус, права, обязанности туриста во время путешествия. Туристские ресурсы как фактор внешней среды туроперейтинга. Классификация туристских объектов. Степень влияния факторов внешней среды на современный туроперейтинг.

Тема 10. Турпакет: определение, характеристика, этапы формирования турпакета.

Турпакет. Требования к турпакетам: обоснованность, простота в эксплуатации, мобильность, целостность, надежность, безопасность, привлекательность. Цикл работ туроператора по планированию и организации турпакета.

Тема 11. Турпроектирование: этапы, особенности, результат.

Проект тура: определение, основная информация. Концепция маркетинга в турпроектировании. Маркетинговое исследование рынка: сегментирование, определение потребностей сегментов, определение возможностей туроператора, выбор фокус-группы, позиционирование турпроекта. Анализ конкурентов.

Тема 12. Турпланирование: этапы, особенности, результат.

Определение схемы работы туроператора при организации тура, идентификация поставщиков туруслуг, ценообразование. Схемы работы туроператора по реализации и организации туров. Прямая организация туров: особенности, плюсы и минусы. Опосредованная организация туров: особенности, плюсы и минусы. Meet-компании. Взаимодействие со страховыми компаниями.

Тема 13. Специфика договорных отношений туроператора и поставщиков туруслуг.

Идентификация поставщиков туруслуг: перевозчиков, средство размещения, meet-компаний. Составление договорного плана тура. Схемы сотрудничества туроператоров и meet-компаний: разовые заявки, квоты, туристский кредит, права и обязанности сторон. Схемы сотрудничества туроператора и гостиничных предприятий: аренда отеля, комитмент, элотмент, безотзывное бронирование, приоритетное бронирование, повышенная комиссия, стандартная комиссия. Схемы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний: чартерные программы, виды чартеров, права и обязанности сторон.

Тема 14. Продвижение тура. Выставочная деятельность туроператора.

Продвижение туров: методы, цель, основные инструменты. Работа с агентствами. Совместные программы продвижения туроператоров и турагентов. Специфика выставочной деятельности туроператора и турагента: цель, задачи, этапы участия, разница. Стимулирование потребителей.

Тема 15. Сбыт турпродукта. Формирование агентских сетей туроператора.

Стратегии формирования агентских сетей туроператора: интенсивная, селективная, эксклюзивная. Условия функционирования сети: комиссионное вознаграждение, организация информационных туров, участие туроператора в региональных выставках, отдел по работе с агентствами в структуре туроператора. Агентские сети: прямая, презентативная, совмещенная.

Тема 16. Турагент: определение, виды, функции.

Турагент. Виды турагентов: независимые, частично зависимые, уполномоченные, ритейловые, монопрофильные, многопрофильные. Функции турагентств. Особенности взаимодействия туроператора и турагента. Порядок подачи заявок на тур, система расчетов. On-line бронирование.

Тема 17. Специфика договорных отношений туроператора и турагентов.

Агентский договор: права и обязанности сторон. Ответственность туроператора и турагента перед туристом. Основные положения агентского договора. Документооборот туристского предприятия. Методы стимулирования турагентств. Инфотуры, фамтуры.

Тема 18. Реализация тура. Ответственность туроператора перед туристом. Работа с жалобами и претензиями туристов.

Обслуживания туристов в процессе реализации тура. Контроль выполнения программы тура. «Закон о защите прав потребителей». Требования к предоставлению полной и достоверной информации о туре. Требования к продаже тура надлежащего качества. Правовое регулирование отношений в сфере туризма. Работа с жалобами и претензиями туристов. Порядок подачи претензий и сроки ответа на них. Ответственность туристских компаний за нерешение вопроса в добровольном порядке. Конфликты в туризме и их урегулирование.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Туроперейтинг: сущность, определение, виды, направления деятельности.

Проблемы организации туризма на современном туристском рынке. Групповая дискуссия. Анализ ситуаций. Проблемы организации въездного, выездного и внутреннего туризма.

Тема 2. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»: основные положения, требования к организации деятельности в сфере туризма.

Анализ основных положений закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующие деятельность туроператоров и турагентов на территории РФ. Анализ единого федерального реестра туроператоров. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности, требования к основным документам.

Тема 3. Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроператоров по виду деятельности.

Анализ туроператоров, представленных в РФ: туроператоры по виду деятельности: массового рынка и специализированные. Специализированные туроператоры: туроператоры по виду туризма, туроператоры по направлению, туроператоры по сегменту рынка, туроператоры по специальным средствам размещения, Инициативные и рецептивные туроператоры.

Тема 4. Функции туроператоров на туристском рынке. Основные направления деятельности туроператоров.

Основные направления деятельности туроператоров в РФ. География туров. Анализ основных направлений, представленных на российском туристском рынке. Групповая дискуссия.

Тема 5. Специфика работы выездных туроператоров.

Анализ деятельности выездных туроператоров в РФ. Презентативная и репрезентативная форма сотрудничества туроператоров и иностранными компаниями. Преимущества и недостатки. Групповая дискуссия.

Тема 6. Специфика работы въездных туроператоров.

Анализ деятельности въездных туроператоров в РФ. Факторы, оказывающие влияние на деятельность въездных туроператоров. Проблемы организации въездного туроперейтинга. Групповая дискуссия. Туристские формальности. Анализ ситуаций.

Тема 7. Специфика работы внутренних туроператоров.

Анализ деятельности внутренних туроператоров в РФ. Факторы, оказывающие влияние на деятельность внутренних туроператоров. Проблемы организации внутреннего туроперейтинга. Групповая дискуссия. Внутренний туроперейтинг как приоритетное направление развития туризма в РФ.

Тема 8. Стандарты обслуживания в работе туроператоров и турагентов: виды и особенности внедрения.

Анализ туроператоров, действующих на территории Владимирской области. Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Проверка по системе «тайный покупатель». Анализ ситуации.

Тема 9. Внешние факторы туроперейтинга. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.

Влияние факторов внешней среды на современный туроперейтинг в РФ. Классификация факторов внешней среды. Групповая дискуссия. Туристские ресурсы как фактор внешней среды туроперейтинга. Анализ ситуации.

Тема 10. Турпакет: определение, характеристика, этапы формирования турпакета.

Анализ турпакетов, предлагаемых туроператорами в РФ. Требования к турпакетам: обоснованность, простота в эксплуатации, мобильность, целостность, надежность, безопасность, привлекательность. Анализ ситуации.

Тема 11. Турпроектирование: этапы, особенности, результат.

Маркетинговое исследование туристского рынка г. Владимира: сегментирование, определение потребностей сегментов, определение возможностей туроператора, выбор фокус-группы, позиционирование турпроекта. Анализ конкурентов.

Тема 12. Турпланирование: этапы, особенности, результат.

Анализ деятельности туроператоров в РФ по организации и реализации туров. Прямая организация туров: особенности, плюсы и минусы. Групповая дискуссия. Опосредованная организация туров: особенности, плюсы и минусы. Анализ ситуации. Взаимодействие со страховыми компаниями.

Тема 13. Специфика договорных отношений туроператора и поставщиков турслуг.

Составление договорного плана тура. Анализ партнеров туроператоров в РФ при организации туров. Схемы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний: чартерные программы, виды чартеров, права и обязанности сторон. Анализ ситуаций.

Тема 14. Продвижение тура. Выставочная деятельность туроператора.

Анализ выставочной деятельности туроператоров в РФ и турагентов: цель, задачи, этапы участия, разница. Анализ основных туристских выставок в РФ. Стимулирование потребителей.

Тема 15. Сбыт турпродукта. Формирование агентских сетей туроператора.

Анализ агентских сетей туроператоров в РФ. Условия функционирования сети: комиссионное вознаграждение, организация информационных туров, участие туроператора в региональных выставках, отдел по работе с агентствами в структуре туроператора. Групповая дискуссия. Агентские сети: прямая, презентативная, совмещенная.

Тема 16. Турагент: определение, виды, функции.

Анализ турагентов в г. Владимир и их деятельность. Виды турагентов: независимые, частично зависимые, уполномоченные, ритейловые, монопрофильные, многопрофильные. Анализ ситуаций. Порядок подачи заявок на тур, система расчетов. On-line бронирование.

Тема 17. Специфика договорных отношений туроператора и турагентов.

Анализ агентских договоров туроператоров в РФ. Агентский договор: права и обязанности сторон. Ответственность туроператора и турагента перед туристом. Анализ ситуации. Анализ инфотуров, фамтуров.

Тема 18. Реализация тура. Ответственность туроператора перед туристом. Работа с жалобами и претензиями туристов.

Анализ требований «Закона о защите прав потребителей». Требования к предоставлению полной и достоверной информации о туре. Анализ ситуаций по судебной практике в сфере туризма в РФ. Требования к продаже тура надлежащего качества. Ответственность туристских компаний за нерешение вопроса в добровольном порядке. Конфликты в туризме и их урегулирование.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Технологии туроператорской и турагентской деятельности» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые практико-ориентированные задания для текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. К функциям туроператора относятся:

- а) прием и размещение гостей в отеле;
- б) продажа турпакета;
- в) формирование турпакета;

г) продвижение турпакета.

2. Лицензия на туроператорскую деятельность:

а) требуется;

б) не требуется;

в) оформляется по усмотрению туроператора;

г) является обязательным условием осуществления туроператорской деятельности;

3. При бронировании туров по телефону необходимо (вычеркните ненужное):

а) выяснить дату заезда;

б) выяснить из какого города турист;

в) уточнить имя туриста;

г) уточнить тип номера;

д) предложить только один вариант тура;

е) сообщить стоимость туров, возможных к бронированию на указанные даты;

ж) уточнить количество туристов;

з) уточнить форму оплаты;

и) уточнить телефон туристов;

к) спросить цель визита;

л) потребовать оплаты тура;

м) предложить забронировать тур.

4. Overbooking - это:

а) предложение более высокого по стоимости тура при бронировании;

б) двойное бронирование;

в) бронирование под запрос туриста;

г) бронирование с предварительной оплатой.

5. Комитмент это:

а) условия бронирования блока-мест с частичной предоплатой;

б) аренда отеля на длительный срок;

в) аренда отеля на краткосрочный период;

г) условия бронирования блока-мест с полной предоплатой.

6. Регистрация несовершеннолетних детей в гостинице до 14 лет осуществляется:

а) по паспорту одного из родителей;

б) по свидетельству о рождении;

в) не осуществляется, достаточно вписать в номер к родителям.

7. Конверсия в бронировании – это:

а) отношение тех, кто забронировал к звонившим в отдел бронирования;

б) отношение забронированных туров к количеству туров;

в) отношение определенной категории туров к общему количеству забронированных туров;

8. Формальности размещения индивидуальных туристов не должны превышать:

а) 8 мин.;

б) 10 мин.;

в) 5 мин.;

г) 12 мин..

9. Формальности размещения групп туристов до 30 человек не должны превышать:

а) 20 мин.;

б) 30 мин.;

в) 15 мин.;

г) нет ограничений.

10. Формальности размещения групп туристов от 30 до 100 человек не должны превышать:

а) 30 мин.;

в) 40 мин.;

г) 50 мин.;

д) нет ограничений.

11. Ваучер – это:

- а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле;
- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

12. Гарантированное бронирование – это:

- а) бронирование, подтвержденное предварительно оплатой или карточкой;
- б) бронирование, при котором отель гарантирует наличие свободных номеров в любое время;
- в) бронирование, дающее право отелю распоряжаться номером по своему усмотрению.

13. Элотмент это:

- а) условия бронирования блока-мест с частичной предоплатой;
- б) аренда отеля на длительный срок;
- в) аренда отеля на краткосрочный период;
- г) условия бронирования блока-мест с полной предоплатой.

14. Расчет с туристом за тур может производиться следующими способами (вычеркнуть ненужное):

- а) наличными;
- б) безналичным расчетом;
- в) устно;
- г) кредитной картой;
- д) ваучерами;
- е) бартером.

15. При выезде иностранного гостя из гостиницы необходимо снять его с миграционного учета в течение:

- а) 12 часов с момента выезда;
- б) 24 часов с момента выезда;
- в) до 12 часов дня, следующего за днем выезда.

16. Безотзывное бронирование это:

- а) условия бронирования блока-мест с частичной предоплатой;
 - б) аренда отеля на длительный срок;
 - в) аренда отеля на краткосрочный период;
 - г) условия бронирования блока-мест с полной предоплатой
- а) 24 часов с момента прибытия гостиницу;
 - б) 12 часов с момента прибытия в гостиницу;
 - в) 3 дней с момента прибытия гостиницу;
 - г) в течение дня.

17. Турпроект - это:

- а) тур, включающий размещение, питание, досуг туристов;
- б) только размещение;
- в) неконкретизированное представление о будущем туре;
- г) туристская программа.

18. Мини-бары в номерах как правило:

- а) входят в стоимость стандарта;
- б) оплачиваются дополнительно при выезде гостя из отеля;
- в) пополняются ежедневно в виде комплимента для гостей.

19. Договор на покупку тура:

- а) не заключается;
- б) заключается;
- в) заключается по желанию туриста.

20. Визовая поддержка тура туроператором:

- а) гарантирует получение визы туристом;

- б) не гарантирует получение визы туристом;
- в) предполагает только сбор документов для визы;
- г) обязательна.

Рейтинг-контроль № 2

1. При задержке выезда из отеля плата за проживание взимается (вычеркнуть неверное утверждение):

- а) не более 6 часов – почасовая оплата;
- б) от 6 до 12 часов – плата за половину суток;
- в) до 12 часов – плата за половину суток;
- г) почасовая оплата не предусмотрена;
- д) более 12 часов – плата за полные сутки.

2. Up-sell – это:

- а) рост выручки туроператора;
- б) мотивация туриста к покупке дополнительных услуг или товаров;
- в) продажа более дорогого номера в отеле;

3. Cross-sell – это:

- а) мотивация гостя потратить больше денег за счет покупки дополнительных услуг;
- б) продажа более дорогого тура;
- в) рост выручки туроператора.

4. Конверсия продаж – это:

- а) отношение продаж к стоимости услуги;
- б) отношение реальных покупателей к потенциальным;
- в) отношение проданных туров к турам, предлагаемым туроператором.

5. Up-grate тура:

- а) перепродажа тура;
- б) предоставление тура более высокой категории без доплаты;
- в) поиск попугачиков для тура.

6. Основные функции турагента:

- а) формирования турпакета;
- б) продвижение турпакета;
- в) продажа турпакета;
- г) регистрация и размещение гостей;
- д) обслуживание гостей в номерах;
- е) реализация турпакета.

8. На что необходимо обращать внимание при обслуживании VIP-туристов?

- а) на обслуживающий персонал;
- б) на кошелек гостя;
- в) на рецептуру приготовления различных блюд;
- г) на выполнение стандартов обслуживания VIP-клиентов;
- д) на стандарты сервировки блюд.

9. Стандарты обслуживания туристов это –

- а) внутрикорпоративный свод правил, которые регулируют деятельность туристской организации по обслуживанию туристов и алгоритм общения с ними;
- б) должностные инструкции;
- в) устные указания руководства туристской компании.

10. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам предоставления гостиничных услуг:

- а) 14 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12 часов текущих суток страны из которой прибыл гость;
- в) исчисляются сутками с момента прибытия гостя;
- г) 12 часов текущих суток по местному времени.

11. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:

- а) банков;
- б) постоянных клиентов;
- в) туроператоров;
- г) турагентов.

12. Детальное описание действий сотрудника при выполнении своей работы – это:

- а) рабочее задание;
- б) сертификат;
- в) стандарты обслуживания;
- г) квалификационная программа.

13. При бронировании номеров срок проживания измеряется:

- а) часами;
- б) сутками;
- в) ночами;
- г) днями.

14. При внесении депозита, он используется:

- а) для оплаты проживания гостя;
- б) для оплаты дополнительных услуг;
- в) полностью поступает в распоряжение гостиницы;
- г) частично возвращается гостю.

15. Приоритетное бронирование подтверждается:

- а) договором;
- б) гарантийным письмом;
- г) ничем не подтверждается;
- д) ваучером;

16. При нерешении претензии в добровольном порядке по суду туристской компании грозит:

- а) штраф 100 тыс. руб. ;
- б) штраф 50 тыс. руб. ;
- в) штраф в размере 50% стоимости иска;
- г) штраф в размере 100 % стоимости иска;
- д) ничего не грозит.

17. Блок мест - это:

- а) номер в отеле по принципу блочного расселения;
- б) количественно и временно ограниченная совокупность койко мест в отеле, ответственность за продажу которых несет туроператор;
- г) количественно и временно ограниченная совокупность койко мест в отеле, ответственность за продажу которых несет турагент; приглашает кассира.

18. По агентскому договору турагент получает от туроператора:

- а) процент за реализацию тура;
- б) фиксированную ставку;
- в) ежемесячную оплату.

19. Какой из методов не влияет на увеличение продаж туристкой компании:

- а) Up-grate;
- б) Cross-sell;
- в) Up-sell.

20. Что не входит в турпакет?

- а) страховка;
- б) анимационная программа;
- в) перелет;
- г) билеты в театр;

- д) экскурсионная программа;
- е) услуги химчистки;
- ж) услуги консьержа;
- з) проживание в отеле;
- е) питание.

Рейтинг-контроль № 3

Решите ситуационные задачи:

1. Неизвестный звонит в турагентство и просит дать информацию о туристе и программе путешествия. Действия персонала турфирмы.
2. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер, но отель отказывается. Он звонит в турагентство, действия персонала?
3. Турист написал претензию о ненадлежащем качестве тура. Действия персонала и сроки ответа на претензию.
4. Гость забыл при отъезде из отеля один из своих чемоданов. Звонит в турагентство, действия персонала.
5. Турист отстал от автобуса в ходе реализации тура. Звонок в турагентство. Действия персонала.
6. Турист заявил о краже во время путешествия. Действия персонала туристской компании.
7. Туристы скандалят между собой во время тура. Действия персонала .
8. Турист не получил визу, хотя тур уже оплачен. Действия персонала.
9. При выезде из отеля обнаружили, что гость курил в номере, но уже уехал из отеля по программе тура. Действия персонала туроператора при звонке из отеля.
10. Во время путешествия туристы выяснили, что часть оплаченных услуг не вписана в ваучер. Звонок в турагентство, действия персонала.
11. VIP-гость пришел в турагентство чтобы купить тур. Действия персонала турфирмы.
12. При заезде туриста выяснилось, что бронирование не было произведено. Свободных номеров нет. Действия персонала туроператора.
13. Турист просит повысить категорию номера при заезде в отель. Действия персонала туроператора.
14. Туристы опоздали на чартерный рейс из-за ошибки турагента. Действия туроператора.
15. Туристы хотят внести изменения в условия тура. Действия туроператора и турагента.
16. При выезде туристов, горничная обнаружила, что расколото стекло на ЖК телевизоре, но турист уже уехал из отеля по программе тура. Действия персонала туроператора при звонке из отеля.
17. Один из туристов заболел. Действия туроператора по аннулированию тура и предоставлению альтернативного тура.
18. Турист не знает какой тур он хочет купить. Действия персонала турагентства.
19. Турист отказывается оплачивать страховку в туре. Действия персонала.
20. Турист старше 70 лет. Что ему необходимо оформить дополнительно?
21. Турист жалуется на несоответствие номера фото на сайте. Действия персонала туристской компании.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Технологии туроператорской и турагентской деятельности» проводится в форме экзамена.

Вопросы к экзамену

1. Туроперейтинг: сущность, определение, виды, направления деятельности.
2. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»: основные положения, требования к организации деятельности в сфере туризма.
3. Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроператоров.
4. Функции туроператоров .
5. Специфика работы выездных туроператоров..
6. Специфика работы въездных туроператоров.
7. Специфика работы внутренних туроператоров.
8. Стандарты обслуживания в работе туроператоров и турагентов: виды и особенности внедрения
9. Внешние факторы туроперейтинга. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.
10. Этапы формирования турпакета.
11. Турпроектирование
12. Турпланирование
13. Специфика договорных отношений туроператора и гостиничного предприятия
14. Продвижение тура
15. Сбыт турпродукта. Формирование агентских сетей туроператора.
16. Турагент: определение, виды, функции.
17. Специфика договорных отношений туроператора и турагентов.
18. «Закон о защите прав потребителей». Основные положения
19. Ответственность туристских компаний перед туристом.
20. Реализация тура. Работа с жалобами и претензиями туристов

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа по дисциплине «Технологии туроператорской и турагентской деятельности» предполагает:

- 1) выполнение практических работ на тему: «Анализ туроператоров и турагентов г. Владимира».
- 2) составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. <i>Березовая, Л. Г.</i> История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/475778
2. <i>Феденева, И. Н.</i> Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/477909
3. <i>Дехтярь, Г. М.</i> Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/471505
Дополнительная литература		
1. <i>Баумгартен, Л. В.</i> Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	https://bibli-online.ru/bcode/432906
2. <i>Скобкин, С. С.</i> Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	https://bibli-online.ru/bcode/438658
3. <i>Тимохина, Т. Л.</i> Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	https://bibli-online.ru/bcode/432904

6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом*
2. Проблемы теории и практики управления *

* – литература из фонда библиотеки ВлГУ

6.3. Интернет ресурсы

1. <http://www.gks.ru/> - Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс]
2. <http://ih-ra.com/> - Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)
3. [http://www.russiatourism.ru /](http://www.russiatourism.ru/) - Официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. www.consultant.ru – Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
5. <http://library.vlsu.ru/> – сайт научной библиотеки ВлГУ
6. <http://www.scopus.com/> – библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
7. webofscience.com – база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.


Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).


Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил к.п.н. профессор Кет Сергеев 

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах»  П.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»
протокол № 1 от 28.08.2021 г.
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
протокол № 1 от 30.08.21 г.
Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. 