

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)»**



А.А.Панфилов

«26» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
6	6 /216	4	6		179	экзамен (27)
Итого	6 /216	4	6		179	экзамен (27)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – 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» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Технологии туроператорской и турагентской деятельности» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Технологии туроператорской и турагентской деятельности» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Правовые основы профессиональной деятельности», в частности знания основных нормативно-правовых актов, регулирующих индустрию туризма в РФ и требованиях, предъявляемых к организациям, занимающимся организацией туристской деятельности, навыки владения специальной терминологией сферы туризма и гостеприимства.

«Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», в частности знания и практические навыки в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, принципы организации работы подразделений гостиничного предприятия, технологические навыки организации процесса обслуживания в средствах размещения.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПКО-4. Способен проектировать объемы профессиональной деятельности	Частичное освоение компетенции	Знать: – особенности предоставления услуг в туроператорских и турагентских компаниях; - специфику проектирования турпакетов, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню обслуживания и требованиям безопасности. Уметь:

		– формировать спецификацию услуг, оказываемых поставщиками туруслуг на основе современных технологий и договорных отношений с туроператорами; – разрабатывать турпакеты с использованием современных технологий; – разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания туристов в процессе реализации тура с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <i>Владеть:</i> – навыками проектирования турпакетов с применением современных технологий обслуживания туристов; – навыками формирования туристских услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
<i>ПКР-3. Способен к интернет - продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i>	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> - факторы, оказывающие влияние на продвижение туристских услуг. - особенности формирования программы продвижения туристских услуг, предоставляемых туроператорами и турагентами; - методы оценки эффективности программ интернет-продвижения туристских услуг. <i>Уметь:</i> – анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг на туристском рынке; – разрабатывать программу продвижения туристских услуг, предоставляемых туроператорами и турагентами; - проводить оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг, предоставляемых туроператорами и турагентами на туристском рынке; <i>Владеть:</i>– навыками аналитической деятельности и оценке факторов, оказывающих влияние на продвижение туристских услуг; - навыками продвижения туристских услуг в среде интернет; –навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения туристских услуг на туристском рынке
<i>ДПК-3. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания</i>	Частичное освоение дисциплины	<i>Знать:</i> - особенности развития рынка услуг сферы туризма и гостеприимства; - методы мониторинга рынка услуг сферы туризма и гостеприимства; - методы прогнозирования рынка услуг сферы туризма и гостеприимства. <i>Уметь:</i> – анализировать факторы, оказывающие влияние на развитие рынка услуг сферы туризма и гостеприимства; – прогнозировать направления развития рынка сферы туризма и гостеприимства; - осуществлять мониторинг развития рынка услуг сферы туризма и гостеприимства; <i>Владеть:</i> – навыками аналитической деятельности и оценке факторов, оказывающих влияние на развитие рынка услуг сферы туризма и гостеприимства;

		- навыками мониторинга развития рынка услуг сферы туризма и гостеприимства; -навыками прогнозирования направления развития рынка сферы туризма и гостеприимства.
--	--	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часа

№ п/п	Наименование тем и / или разделов / тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Туроперейтинг: сущность, определение, виды, направления деятельности.	6	19	1			18	1/50	
2	Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»: основные положения, требования к организации деятельности в сфере туризма.	6	19		1		18		Рейтинг – контроль №1
3	Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроператоров.	6	19	1			18	1/50	
4	Функции туроператоров. Основные направления деятельности туроператоров.	6	19		1		18		
5	Специфика работы выездных туроператоров.	6	20	1			18	1/50	Рейтинг-контроль №2
6	Специфика работы въездных туроператоров.	6	20		1		18		
7	Специфика работы внутренних туроператоров.	6	20	1			18	1/50	
8	Стандарты обслуживания в работе туроператоров и турагентов: виды и особенности внедрения	6	20		1		18		Рейтинг – контроль №3
9	Внешние факторы туроперейтинга. Турист как фактор микросреды туроперейтинга.	6	21		1		18	1/50	
10	Турпакет: определение, характеристика, этапы формирования турпакета.	6	21		1		17		
Всего за семестр:				4	6		179	5/50	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР					-	-	-	-	-
Итого по дисциплине				4	6		179	5/ 50	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 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 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 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

Содержание практических занятий по дисциплине

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 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 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 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.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Технологии туроператорской и турагентской деятельности*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1, 3, 5, 7);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-10);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема № 1-10)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения 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.;
- б) 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-grade тура:

- а) перепродажа тура;
- б) предоставление тура более высокой категории без доплаты;
- в) поиск попутчиков 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 туристской 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. Незнакомый 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.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины 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

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Изучение следующих тем:
 1. Турпроектирование: этапы, особенности, результат.
 2. Турпланирование: этапы, особенности, результат.
 3. Специфика договорных отношений туроператора и поставщиков туруслуг
 4. Продвижение тура. Выставочная деятельность туроператора.
 5. Сбыт турпродукта. Формирование агентских сетей туроператора.
 6. Турагент: определение, виды, функции.
 7. Специфика договорных отношений туроператора и турагентов.
 8. Реализация тура. Ответственность туроператора и турагента перед туристом.
 9. Работа с жалобами и претензиями туристов
- 2) выполнение практических работ на тему: «Анализ туроператоров и турагентов г. Владимира» .
- 3) Составление глоссария

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/bcode/425154
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	-	https://biblio-online.ru/bcode/432903
3. Тимохина, Т. Л. 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://biblio-online.ru/bcode/432904
Дополнительная литература*			
4. Феденева, И. Н. 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, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/bcode/437471
5. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-	2019		https://biblio-online.ru/bcode/437487

9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			
6. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/427592

7.2. Периодические издания

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Гостиничное дело
3. Деловой мир. Туризм и отдых
4. Современные проблемы сервиса и туризма
5. Турбизнес
6. Сервис в России и за рубежом

7.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт – Электрон. дан. —[Москва], 1999-2019.
<http://www.gks.ru/>
2. Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) , <http://ih-ra.com/>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму:<http://www.russiatourism.ru/>
4. <http://tourbus.ru/>
5. <http://www.tpnews.ru/>
6. http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
7. <http://www.rustur.ru/>
8. <http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного и практического типа, 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.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил к.п.н. проф. Ганев / Машиня Е.И.

Рецензент

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства
протокол № 14 от 6 июля 2019 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 № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьес О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на 2021/22 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 25.08.21 года

Заведующий кафедрой _____

к.э.н. доц Ярьес О.Б.



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____