

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



МДК.03.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ  
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки  
специалистов среднего звена  
43.02.10 Туризм  
(базовая подготовка)  
форма обучения – очная

Панишев Е.А. Технология и организация туроператорской деятельности. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте ТюмГУ: Технология и организация туроператорской деятельности [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

## Содержание

1	Паспорт рабочей программ дисциплины.....	4
2	Структура и содержание дисциплины .....	5
3	Условия реализации дисциплины.....	11
4	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....	12

## **1. Паспорт рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

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

Дисциплина «Технология и организация туроператорской деятельности» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля «Предоставление туроператорских услуг».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

#### **знать:**

- 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 турпоездов;
- основные правила и методику составления программ туров;
- 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;

#### **уметь:**

- 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;
- 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими 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.

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.

#### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины:**

Семестр(ы) 2,3;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 142 часа, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 88 часов;

самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

## **2. Структура и содержание дисциплины**

### **2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>142</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>88</b>
в том числе:	
лабораторные	-
практические занятия	52
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>38</b>
Форма промежуточной аттестация по дисциплине – зачет	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Теоретические основы туроперейтинга			24	
Тема 1.1. Основные понятия туроперейтинга	Содержание учебного материала		2	Ознакомительный
	1	Основные понятия курса. Туроператор и его функции		
	2	Классификация и виды туроперейтинга и его туроператоров		
	Практические занятия		2	Репродуктивный
	1	Поставщики услуг. Гостиницы. Транспортные компании. Предприятия питания. Музеи. Экскурсионные бюро		
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный
Составить топ-10 ведущих туроператоров мира		4	Репродуктивный	
Тема 1.2. Концепция создания турпродукта	Содержание учебного материала			
	1	Формирование привлекательности туристского продукта. Концепция гостеприимства	2	Ознакомительный
	Практические занятия			Репродуктивный
	1	Культурный шок. Способы снятия культурного шока	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный
Произвести экспертную оценку возможностей снятия культурного шока для европейских туристов в вашем регионе		2	Репродуктивный	
Тема 1.3. Турпродукт как комплекс услуг. Структура, уровни и формы турпродукта	Содержание учебного материала			Ознакомительный
	1	Турпродукт. Структура, уровни и формы турпродукта	2	
	Практические занятия			Репродуктивный
1	Туристская документация	2		
Тема 1.4. Проектирование тура и программа обслуживания	Содержание учебного материала			Ознакомительный
	1	Проектирование тура и программа обслуживания	2	
	Практические занятия			Репродуктивный
	1	Программа обслуживания. Основные требования к программе обслуживания	2	
Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный	

	Составить программу пребывания туристов в вашем городе на 2/3 дня	2	Репродуктивный
Раздел 2. Договорные отношения в туроперейтинге		14	
Тема 2.1. Поставщики услуг и подготовка туроперейтинговой программы	Содержание учебного материала		Ознакомительный
	1   Туристский маркетинг	2	
	Практические занятия		Репродуктивный
	1   Туристский договор и его заключение	2	
Тема 2.2. Заключение договоров с поставщиками услуг	Содержание учебного материала		Ознакомительный
	1   Договоры с гостиничными предприятиями и предприятиями питания	2	
	Практические занятия		Репродуктивный
	1   Договор с автотранспортным предприятием	2	
	2   Договор с авиакомпанией		
	Самостоятельная работа обучающихся Договор туроператора с железной дорогой	2	Ознакомительный Репродуктивный
Тема 2.3. Договоры между инициативными и рецептивными туроператорами	Содержание учебного материала		Ознакомительный
	1   Договорные отношения между туроператорами	2	
	Практические занятия		Репродуктивный
	1   Договорные отношения между туроператорами	2	
Раздел 3. Туристские формальности		6	
Тема 3.1. Туристские формальности	Содержание учебного материала		Ознакомительный
	1   Формальности в туризме	2	
	Практические занятия		Репродуктивный
	1   Формальности в туризме	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить список стран, посещение которых разрешено без виз	2	Ознакомительный Репродуктивный
Раздел 4. Продвижение турпродукта		36	
Тема 4.1. Сбытовая сеть туроператора	Содержание учебного материала		Ознакомительный
	1   Формирование сбытовой сети туроператора	2	
	Практические занятия		Репродуктивный
	1   Подбор партнеров по сбыту	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Сбытовая сеть туроператора	2	Ознакомительный

			Репродуктивный	
Тема 4.2. Туроператоры и турагенты	Содержание учебного материала		Ознакомительный	
	1	Агентские сети и франчайзинг		2
	Практические занятия		Репродуктивный	
	1	Туроператоры и турагенты		2
	Самостоятельная работа обучающихся		2	Ознакомительный Репродуктивный
Регулирование туристской деятельности				
Тема 4.3. Методы продвижения турпродукта	Содержание учебного материала		Ознакомительный	
	1	Рекламные методы продвижения турпродукта		2
	Практические занятия		6	Репродуктивный
	1	Нерекламные методы продвижения турпродукта		
	2	Интернет-технологии в рекламе		
	3	PR-кампания турфирмы	2	Ознакомительный Репродуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся			
1	Придумать рекламу для определенной турфирмы			
2	Придумать нерекламный метод продвижения турпродукта для определенной турфирмы			
Тема 4.4. Каталог туроператора как основной носитель информации	Содержание учебного материала		Ознакомительный	
	1	Каталог турфирмы. Виды каталогов		2
	Практические занятия		2	Репродуктивный
1	Основные требования к каталогу туроператора. Виды каталогов			
Тема 4.5. Выставочная деятельность туроператоров	Содержание учебного материала		Ознакомительный	
	1	Выставки в туризме. Виды выставок		2
	Практические занятия		2	Репродуктивный
	1	Этапы выставочной деятельности туроператора		
	Самостоятельная работа обучающихся		4	Ознакомительный Репродуктивный
Разработать программу выставки «Все флаги к гостям будут к нам!» (в г. Тобольске)				
Раздел 5. Стратегия обслуживания и программный туризм		16		
Тема 5.1. Стратегия	Содержание учебного материала		Ознакомительный	
	1	Стратегия обслуживания		2



обслуживания и программный туризм	Практические занятия			Репродуктивный
	1	Программный туризм и потребительские предпочтения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный
Тема 5.2. Анимация обслуживания	Обслуживание в офисе турфирмы		2	Репродуктивный
	Содержание учебного материала			Ознакомительный
	1	Анимация. Типология анимации	2	
	Практические занятия			Репродуктивный
	1	Туристская анимация	4	
	2	Игра в анимационной деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный
Разработать анимационную программу на интересную для вас тему		4	Репродуктивный	
Раздел 6. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования			8	
Тема 6.1. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования	Содержание учебного материала			Ознакомительный
	1	Качество туристского обслуживания	2	
	2	Факторы, влияющие на качество туристского обслуживания		
	Практические занятия			Репродуктивный
	1	Способы регулирования качества туристского обслуживания	2	
	Содержание учебного материала			Ознакомительный
Тема 6.2. Конфликты и способы в туроперейтинге	1	Конфликты и споры в туроперейтинге	2	
	Практические занятия			Репродуктивный
	Способы урегулирования конфликтов и споров		2	
Раздел 7. Безопасность путешествий			12	
Тема 7.1 Безопасность путешествий	Содержание учебного материала			Репродуктивный
	Практические занятия			
	1	Общее понятие о безопасности и направления ее организации	2	
	2	Виды рисков в туризме		
	3	Обеспечение безопасности путешествий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный Репродуктивный
Составление памятки путешествия		2		
Тема 7.2.	Содержание учебного материала			

Страхование в туризме	Практические занятия			Репродуктивный
	1	Страхование в туризме. Виды страхования	4	
	2	Страхование туристов, выезжающих за рубеж		
	3	Страхование на внутреннем и въездном туризме		
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный Репродуктивный
Страхование профессиональной ответственности		2		
Раздел 8. Квалификационные требования и обязанности менеджера туроперейтинга			8	
Тема 8.1. Квалификационные требования и обязанности менеджера туроперейтинга	Содержание учебного материала			Репродуктивный
	Практические занятия			
	1	Профессиональные стандарты для туризма	4	
2	Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туроперейтинга			
Тема 8.2. Актуальные вопросы деятельности менеджера туроперейтинга	Содержание учебного материала			Репродуктивный
	Практические занятия			
	1	Актуальные вопросы специфики работы туроператоров в средних и малых городах	2	
	2	Деятельность туроператора в большом городе	2	
<b>Консультации</b>			16	
<b>Всего</b>			142	

### **3. Условия реализации дисциплины**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие кабинета турагентской и туроператорской деятельности на 24 посадочных мест оснащенного следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер.

На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.**

##### **Основная литература:**

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 375 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1120356> (дата обращения: 19.04.2020). — Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

##### **Дополнительные источники**

1. Валеева, Е. О. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2015 — 145 с. — URL:<http://www.iprbookshop.ru/31941.html>. (дата обращения: 11.04.2020). - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск: Издательский центр КАН, 2017 — 136 с. — URL:<http://www.iprbookshop.ru/95633.html>. (дата обращения: 19.04.2020). — Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю:** Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"><li>- составить анкету, провести опрос респондентов;</li><li>- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;</li><li>- основные постулаты и теоретические положения туроперейтинга;</li><li>- планирование программ турпоездов, составления программ тура и турпакета</li></ul>	Практическая работа Выполнение письменного задания
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	<ul style="list-style-type: none"><li>- формировать туристский продукт, учитывая пожелания туристов</li><li>- основные и дополнительные услуги в составе туристского продукта</li><li>- основные правила и методики составления программ туров;</li><li>- предоставления сопутствующих услуг</li></ul>	Составление таблицы Составление глоссария Практическое занятие
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"><li>- составить калькуляцию тура на группу и на отдельного туриста</li><li>- формировать туристский продукт, учитывая пожелания туристов;</li><li>- методика расчета стоимости туристского продукта</li><li>- методика расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li><li>- расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта</li></ul>	Практическое занятие
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"><li>- составить программу продвижения туристского продукта;</li><li>- способы продажи и</li></ul>	Выполнение практического задания

	<p>продвижения туристского продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта;</li> <li>- работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг</li> </ul>	
--	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии;</li> <li>- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- качественное выполнение профессиональной деятельности в организации работы менеджера туристской фирмы;</li> <li>- применение знаний на практике</li> </ul>	<p>Выполнение письменного задания Итоговая аттестация</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание сути профессиональных задач;</li> <li>- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- формулировать цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>- представить конечный результат деятельности в полном объеме;</li> <li>- планировать и организовывать предстоящую деятельность;</li> <li>- выбирать типовые методы и способы выполнения плана</li> </ul>	<p>Письменное задание Составление таблицы Составление глоссария Самостоятельная работа обучающихся</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание методов принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, оценка рисков;</li> <li>- определять проблему в профессионально-ориентированных ситуациях;</li> <li>- предлагать способы и варианты</li> </ul>	<p>Практическая работа</p>

	<p>решения проблемы, оценивать ожидаемый результат;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-способность планировать поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы, контролировать ситуацию;</li> <li>-применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, оценка риска</li> </ul>	
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-способность извлекать и анализировать информацию из различных источников;</li> <li>-понимание способов поиска и анализа информации;</li> <li>-пользоваться энциклопедиями, словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами;</li> <li>-применение найденной информации для выполнения профессиональных задач</li> </ul>	<p>Практическая работа</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; виды сайтов турфирм, достоинства и недостатка туристских сайтов.</li> <li>- использование программного обеспечения в решении профессиональных задач;</li> <li>- использование средств ИТ для обработки и хранения информации;</li> </ul> <p>создание презентации в различных формах</p>	<p>Практическое занятие Самостоятельная работа Итоговая аттестация</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-использование конструктивных способов общения с коллегами, администрацией, воспитанниками;</li> <li>- грамотно проводить консультации, индивидуальные беседы, родительские собрания;</li> <li>-понимание общих целей;</li> <li>-способность координировать свои действия с другими участниками общения;</li> <li>-способность контролировать своё поведение, свои эмоции, настроение</li> </ul>	<p>Составление таблицы</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работать в команде</li> <li>- выполнение управленческих</li> </ul>	<p>Практическая работа</p>

<p>команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами</p>	<p>Самостоятельная работа</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>- выбирать наиболее простые и наиболее эффективные пути решения профессиональных задач; - определять наиболее простые и наиболее эффективные пути решения профессиональных задач, повышение квалификации</p>	<p>Практическое задание</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- определять условия и результаты успешного применения технологий; - анализировать производственную ситуацию и называть противоречия между реальными и идеальными условиями реализации технологического процесса; - выявлять наиболее эффективные технологии профессиональной деятельности; - определять причины необходимости смены технологий</p>	<p>Практическое задание</p>