

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.04.2024 11:25:22
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

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 » апреля 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
Максимальная учебная нагрузка (всего)	142
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	88
в том числе:	
лабораторные	-
практические занятия	52
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	38
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		Ознакомительный
	1 Основные понятия курса. Туроператор и его функции		
	2 Классификация и виды туроперейтинга и его туроператоров	2	
	Практические занятия		Репродуктивный
	1 Поставщики услуг. Гостиницы. Транспортные компании. Предприятия питания. Музеи. Экскурсионные бюро	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить топ-10 ведущих туроператоров мира	4	Ознакомительный 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 Произвести экспертную оценку возможностей снятия культурного шока для европейских туристов в вашем регионе	2	Ознакомительный 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			
	Регулирование туристской деятельности		2	
			Ознакомительный Репродуктивный	
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		
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный Репродуктивный
1	Придумать рекламу для определенной турфирмы	2		
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		Репродуктивный	
1	Основные требования к каталогу туроператора. Виды каталогов	2		
Тема 4.5. Выставочная деятельность туроператоров	Содержание учебного материала		Ознакомительный	
	1	Выставки в туризме. Виды выставок	2	
	Практические занятия		Репродуктивный	
	1	Этапы выставочной деятельности туроператора	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			Ознакомительный Репродуктивный
	Разработать программу выставки «Все флаги к гостям будут к нам!» (в г. Тобольске)		4	
Раздел 5. Стратегия обслуживания и программный туризм		16		
Тема 5.1. Стратегия	Содержание учебного материала			
	1	Стратегия обслуживания	2	
			Ознакомительный	

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	
Консультации			16	
Всего			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.

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

	продвижения туристского продукта; - взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта; - работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг	
--	---	--

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.

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

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