



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФСОЮЗОВ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

**БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
(филиал)**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.08.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ И ТУРОПЕРАТОРСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

*(код и наименование направления подготовки)*

Профиль (программа) подготовки

Организация туристской деятельности

*(направленность (профиль) (уровень бакалавриата)*

Квалификация выпускника Бакалавр

## **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Целью изучения дисциплины является** - дать наиболее полное представление о системе организации турагентской и туроператорской деятельности, её особенностях в условиях современного туристского рынка, функциях и обязанностях менеджеров по туризму, профессионально решающих задачи важные для жизни общества. Состав тем и основное их содержание охватывает теоретические и практические аспекты деятельности турагентов и туроператоров на современном туристском рынке, включая необходимый понятийный аппарат, инновационные подходы к организации и реализации процессов профессиональной туристской деятельности.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- определять и анализировать потребности заказчика.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине.**

Изучение дисциплины «Организация турагентской и туроператорской деятельности» направлено на формирование следующих компетенций:

**профессиональных компетенций и индикаторов их достижения**

<b>Задача профессиональной деятельности</b>	<b>Объект профессиональной деятельности или область знания</b>	<b>Код и наименование профессиональной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции</b>	<b>Основание для включения ПК в образовательную программу (ПС, анализ рынка труда, консультации с работодателями)</b>
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</b>				
- владение основами туристско-рекреационного проектирования; - изучение и прогнозирование спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка; - разработка и реализация проектов, направленных на развитие туристского предприятия; - разработка и реализация бизнес-планов создания нового предприятия индустрии туризма; - формирование логистических схем в сфере туризма и участие в оценке их эффективности	туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания; туристские организации и организации туристской индустрии; туристские регионы и территории; технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы; потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.	ПКВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПКВ-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПКВ-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Анализ отечественного и международного опыта
- владение основами туристско-рекреационного проектирования;	туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги,	ПКВ-2. Способен рассчитывать и анализировать	ПКВ-2.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа	Анализ отечественного и международного опыта WSR

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение и прогнозирование спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка;</li> <li>- разработка и реализация проектов, направленных на развитие туристского предприятия;</li> <li>- разработка и реализация бизнес-планов создания нового предприятия индустрии туризма;</li> <li>- формирование логистических схем в сфере туризма и участие в оценке их эффективности</li> </ul>	<p>его разработка и проектирование программ туристского обслуживания; туристские организации и организации туристской индустрии; туристские регионы и территории; технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы; потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.</p>	<p>затраты деятельности организаций туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения</p>	<p>деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя. ПКВ-2.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг. ПКВ-2.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.</p>	<p>компетенции - R-9 «Туризм»</p>
---	---	--	--	-----------------------------------

**Тип задач профессиональной деятельности: проектный**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России, а также информации необходимой для организации и управления деятельностью туристской;</li> <li>- составление документации</li> </ul>	<p>туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания; туристские организации и организации туристской индустрии; туристские регионы и территории; технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы; потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы организаций туристской</p>	<p>ПКВ-3. Способен проектировать объекты туристской деятельности</p>	<p>ПКВ-3.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. ПКВ-3.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта. ПКВ-3.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта. ПКВ-3.4. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.</p>	<p>04.005 Экскурсовод (гид)  Анализ отечественного и международного опыта</p>
---	---	--	---	---

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

---

в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления; - соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров; - обеспечение эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти; - управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов; - урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг; участие в выборе и реализации стратегии ценообразования	индустрии.			
--	------------	--	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<p>предприятия туринастрии;  - организация и  планирование материально-  технического обеспечения  предприятия туринастрии;  - контроль деятельности  туристского предприятия.</p>				
<p>- сбор, хранение, обработка,  анализ и оценка  информации об  инфраструктуре туристских  центров, экскурсионных  объектах, правилах  пересечения границ и  специфике организации  туризма в различных  регионах мира и России, а  также информации  необходимой для  организации и управления  деятельностью туристской;  - составление документации  в области профессиональной  деятельности и проверка  правильности ее  оформления;  - соблюдение действующего  законодательства и  нормативных документов, а  также требований,  установленных  техническими  регламентами, стандартами,  положениями договоров;</p>	<p>туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания; туристские организации и организации туристской индустрии; туристские регионы и территории; технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы; потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.</p>	<p>ПКВ-4. Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность</p>	<p>ПКВ-4.1. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.  ПКВ-4.2. Использует методы бизнес-планирования.  ПКВ-4.3. Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта.</p>	<p>04.005 Экскурсовод (гид)  Анализ отечественного и международного опыта  WSR компетенции - R- 9 «Туризм»</p>

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

---

<p>- обеспечение эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти;</p> <p>- управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов;</p> <p>- урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг; участие в выборе и реализации стратегии ценообразования предприятия турииндустрии;</p> <p>- организация и планирование материально-технического обеспечения предприятия турииндустрии;</p> <p>- контроль деятельности туристского предприятия.</p>				
--	--	--	--	--

## **2.2 Результаты освоения образовательной программы:**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

### **Знать:**

- содержание ключевых терминов и понятий: "профессиональная туристская деятельность", "профессиональная туристская услуга", "концепция деятельности туроператора и турагента";
- цели, задачи и отличительные особенности профессиональной турагентской и туроператорской деятельности;
- законы и закономерности организации турагентской и туроператорской деятельности на целевом рынке туристских услуг;
- последствия воздействия внешних и внутренних факторов на туристский спрос и субъекты туристского рынка;
- методику планирования туров;
- правила оформления турдокументов;
- правила поведения на данном виде транспорта;
- поставщиков наземных услуг и перевозчиков;
- страховые компании – операторов по продаже полисов страхования туристов;
- методы обеспечения процессов организации обслуживания в туристской деятельности;
- последовательность технологических операций турагента и туроператора для формирования, продвижения на рынок и продажи туристского продукта;
- общие договорные принципы и юридическое обеспечение продажи турпакета;
- принципы стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании;
- требования к обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;
- риски в туризме,
- организацию эффективного страхования здоровья, жизни и багажа туристов.

### **Уметь:**

- разработать несколько вариантов программы путешествий и предложений по организации деятельности турагента и туроператора на туристском рынке конкретной страны;
- выбрать оптимальный вариант туристской поездки, исходя из критериев социально-экономической эффективности, условий безопасности и предпочтений потенциального туриста;
- осуществлять поиск, сбор, систематизацию и использование релевантной туристской информации, практически использовать офисную технику и компьютерные программы для производства, бронирования и продажи туристских услуг;

- планировать программы туристских поездок, осуществлять контроль качества процессов и операций в турагентской и туроператорской деятельности, включая подтверждение тура и его оформление.

**Навыки и/или опыт деятельности:**

- методами обеспечения информацией потенциальных потребителей о туристском продукте и услугах в наиболее убедительной форме;
- методами достижения производительности, качества и обеспечения конкурентоспособности туристского предприятия на туристском рынке.
- методами обслуживания основных видов производственной и коммерческой деятельности турагентств и туроператоров разных масштабов;
- принципами организации работы с запросами клиентов турфирм,
- основными функциями сотрудников туристских организаций;
- основами технологического и организационного обеспечения процесса предоставления различных видов туристских услуг независимо от форм и видов туризма;
- методами организации и продажи широкого спектра услуг в области туризма: путешествий, размещения, питания, транспортных услуг, включая авиаперевозки и экскурсионное обслуживание групповых и индивидуальных туристов;
- компьютерными системами бронирования и продажи различных видов туристских услуг;
- нормативными требованиями к стандартам и качеству обслуживания клиентуры турфирм;
- деловыми коммуникациями в туристской сфере.

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиля «Организация туристской деятельности».

### **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Объем дисциплины	Всего часов
	Для очной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)</b>	3/108
<b>Контактная работа – аудиторные занятия:</b>	40
Лекции	16
Семинары, практические занятия	24
Лабораторные работы	

<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)</b>	66
<b>Вид промежуточной аттестации</b> (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	Зачет

## **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1 Содержание дисциплины (модуля)**

**Тема 1. Виды профессиональной деятельности на туристском рынке и её значение для жизни современного общества.**

Сущность и содержание турагентской и туроператорской деятельности. Профессиональные услуги в туризме. Определение туроператорской деятельности. Категории и принципы классификации туроператоров. Специализация турфирм и их подразделений. Понятие инициативных и рецептивных турфирм. Значение терминов «профессиональная деятельность в туризме», «профессиональная туристская услуга».

**Тема 2. Характеристика производственных процессов в туристских компаниях.**

Характеристика производственных процессов в туристских компаниях. Понятие туристского продукта и его характеристики. Концепция основного и дополнительного продукта/услуги в туризме. Турпакет как набор услуг. Основные и дополнительные услуги в составе турпакета. Формирование туров и их классификация. Факторы, оказывающие влияние на деятельность субъектов туристского рынка. Воздействие сезонных факторов в туризме и пути их сглаживания.

**Тема 3. Формирование спроса и предложения на туристском рынке.**

Разработка программ туристского обслуживания. Поставщики и организаторы туристских услуг. Формы организованного туризма. Стандартизация туристского продукта Инклузив и пэкидж- туры. Принципы организации коммерческой деятельности туроператора на туристских рынках. Структурирование задания в деятельности туристской организаций.

**Тема 4. Виды и формы нарушений организации работы турфирмы в процессе турагентской и туроператорской деятельности.**

Виды и формы нарушения технологии предоставления туристских услуг. Основные процессы, операции и методы предупреждения ошибок персонала и технических сбоев оборудования. Определение границ ответственности подразделений и персонала турфирмы за туристские операции. Качество исполнения работы и эффективность сотрудников турфирм.

**Тема 5. Организация въездного туризма**

Функциональные отделы и подразделения рецептивной турфирмы (оператора по приёму туристов). Разработка и согласование программ приёма туристов (сезонных, специальных), маршрутов путешествий, коммерческих условий приёма и цен, вида транспорта для путешествий по маршрутам, порядка предоставления туристских услуг в РФ. Порядок оформления въезда в РФ.

### **Тема 6. Основное содержание и формы документов по организации въездного туризма**

Основное содержание и формы документов по организации въездного туризма и продажи туристских услуг на территории Российской Федерации. Порядок передачи информации о предоставлении туристских услуг и движении туристов. Планирование и объемы продаж въездных туров.

### **Тема 7. Формы и методы обеспечения качества, производительности и конкурентоспособности турпродукта.**

Организация контроля качества процессов предоставления туристских услуг. Виды и формы гарантий и гарантированных платежей в туристской деятельности. Содержание и виды договоров с отечественными и зарубежными партнерами о туристской деятельности.

Условия обеспечения туристских операций по организации въезда туристов в Российскую Федерацию. Формы и условия платежей за туристское обслуживание.

### **Тема 8. Принципы, организационные механизмы обеспечения и правовые основы турагентской и туроператорской деятельности в РФ.**

Требования федерального законодательства, правил и стандартов, предъявляемые к туроператору как оптовой туристской фирме. Структура требований. Лицензирование турагентской и туроператорской деятельности, сертификация туристских услуг. Угрозы Здоровью, жизни и безопасность туристов. Обеспечение требований безопасности в туристской деятельности и задачи персонала турфирм.

### **Тема 9. Организация туроператорской деятельности**

Структура туроператорской компании. Особенности планирования и организации работы её подразделений. Функции подразделений туроператора. Принципы планирования рабочего пространства офиса туроператора (турагента) и их общие характеристики. Операционный процесс предоставления услуг туроператора по въезду и его связь с организационной структурой фирмы.

### **Тема 10. Организация турагентской деятельности**

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Турагент и рынок туристских услуг. Организация работы турагентства. Генеральные и сезонные каталоги путешествий туроператора. Общие условия продажи туров туристам и турагентам. Коммерческие условия и цены. Прейскуранты по туристскому обслуживанию. Обеспечение своевременности и качества услуг туроператора. Организация офисного пространства и принципы распределения функций между сотрудниками. Основные знания, необходимые сотрудникам турагентства. Сущность рыночной концепции деятельности турагента. Потребности туристов и турпродукт. Принципы интеграции в туристской деятельности.

## **5.2      Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий**

Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 3/108

Форма обучения		Очная		Вид контроля	Зачет
№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная			СРС
		Аудиторная (контактная)			
		Л	Пр/С	ЛР	
1.	Тема 1	2	4		6
2.	Тема 2	2	4		6
3.	Тема 3	2	4		6
4.	Тема 4	2	2		6
5.	Тема 5	2	2		6
6.	Тема 6	2	2		6
7.	Тема 7	2	2		6
8.	Тема 8	0	2		6
9.	Тема 9	2	0		8
10.	Тема 10	0	2		10
11.	Промежуточная аттестация (часов)				
<b>ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>		<b>16</b>	<b>24</b>	-	<b>66</b>

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

## **Тема 1. Виды профессиональной деятельности на туристском рынке и её значение для жизни современного общества.**

### *Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Pi Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Pi Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Туроператор и турагент как профессиональные организаторы путешествий.

Функции и отличительные особенности турагентских и туроператорских фирм.

**Тема 2. Характеристика производственных процессов в туристских компаниях.**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Pi Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Pi Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Операционная деятельность турфирмы в «сезон» и «несезон».

Особенности формирования туров применительно к климатическим условиям стран.

Понятие технологичности процессов турагентской и туроператорской деятельности и их виды.

Определения и ключевые термины.

**Тема 3. Формирование спроса и предложения на туристском рынке.**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Pi Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Pi Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Распределение обязанностей между сотрудниками туроператорских и турагентских фирм.

Взаимодействие и коммуникации между подразделениями турфирм.

Ответственность сотрудников туристских организаций за соблюдение технологии обслуживания клиентуры турфирм.

**Тема 4. Виды и формы нарушений организации работы турфирмы в процессе турагентской и туроператорской деятельности.**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Квалификационные требования к профессиям и должностям работников туристских предприятий.

Профиль должностных компетенций менеджера по туризму.

**Тема 5. Организация въездного туризма**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Туристские формальности и таможенные правила.

Порядок регистрации и оформления пребывания туристов в РФ.

Основания для приёма туристов и туристского обслуживания на территории РФ.

## **Тема 6. Основное содержание и формы документов по организации въездного туризма**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Формирование комплекса предоставляемых услуг, продажа туристских и транспортных услуг.

Размещение заказов на предоставление туристских услуг в Российской Федерации.

## **Тема 7. Формы и методы обеспечения качества, производительности и конкурентоспособности турпродукта.**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Обработка заявок зарубежных турфирм.

Планирование заезда туристов. Бронирование туристских услуг в РФ.

Подтверждение туристского обслуживания в процессе деятельности турфирмы.

Порядок изменения маршрутов путешествий и программ пребывания туристов в РФ.

Деятельность персонала турфирмы по обеспечению туристского обслуживания индивидуальных и групповых туристов.

Условия успешной деятельности турфирмы на рынке туристских услуг.

## **Тема 8. Принципы, организационные механизмы обеспечения и правовые основы турагентской и туроператорской деятельности в РФ.**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Угрозы Здоровью, жизни и безопасность туристов.

Обеспечение требований безопасности в туристской деятельности и задачи персонала турфирм.

## **Тема 9. Организация туроператорской деятельности**

*Список литературы по теме.*

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Виды технологического оборудования и программного обеспечения для профессиональной туристской деятельности.

Его назначение и размещение в офисе туристской фирме.

## **Тема 10. Организация турагентской деятельности**

*Список литературы по теме.*

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 74 с.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с.

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Доходность турагентства и удовлетворение потребностей клиентуры.  
Обратная связь туристов с турагентом.

## 7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
1.	Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров	Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/102275.html">https://www.iprbookshop.ru/102275.html</a>
2.	Нюренбергер Л.Б., Архипов А.Е., Климова Э.Н., Ананич М.И., Лучина Н.А., Ожигов В.В.	Основы потребительских знаний: учебное пособие	Ай Пи Ар Медиа	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/108239.html">https://www.iprbookshop.ru/108239.html</a>
3.	Валеева, Е. О.	Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование	2016	<a href="https://www.iprbookshop.ru/31940.html">https://www.iprbookshop.ru/31940.html</a>

\*ЭБС – электронно - библиотечная система

### Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
-------	-------	----------	--------------	-----	---------------

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кочетова, Л. М.	История выставочно-ярмарочной деятельности: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/108229.html">https://www.iprbookshop.ru/108229.html</a>
2.	Трусова Н.М.	Страхование в туризме	Кемеровский государственный институт культуры	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/5815.html">http://www.iprbookshop.ru/5815.html</a>
3.	Радыгина Е.Г.	Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров	Ай Пи Ар Медиа	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/99991.html">https://www.iprbookshop.ru/99991.html</a>

**8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

№ п/п	Интернет ресурс (адрес) Название программы/Системы	Описание ресурса Описание программы/Системы
1.	<a href="http://www.tourdom.ru/forum/viewtopic.php?f=3&amp;t=27680">http://www.tourdom.ru/forum/viewtopic.php?f=3&amp;t=27680</a>	Представительства зарубежных туркомпаний
2.	<a href="http://pegast.ru/">http://pegast.ru/</a>	Пегас туристик
3.	<a href="http://www.tui.ru/">http://www.tui.ru/</a>	Туи

**9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:**

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

## 10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

### 1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- лабораторные работы;
- письменные или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

*(необходимо указать методы обучения, используемые при освоении дисциплины).*

### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- компьютерные симуляции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые и ролевые игры;
- круглые столы;
- групповые дискуссии и проекты;
- психологические и иные тренинги;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- участие в телеконференциях

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Библиотека			