

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТУРАГЕНТСКИЕ УСЛУГИ И ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ

43.03.02, Туризм

Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Горланова И.Б., к.фил.н., доцент кафедры медиакоммуникаций и туризма

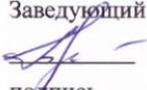
Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 _____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук.

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук.

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук.

подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: подготовка к эффективному использованию технологий предоставления турагентских услуг в целях развития въездного, внутреннего, выездного туризма. А также к продвижению современного конкурентоспособного на мировом уровне туристского продукта с учетом новых технологических, социально-экономических и других требований.

Задачи дисциплины:

- способность к организации турагентской деятельности, к продвижению и реализации туристского продукта с учетом государственных стандартов и использованием современных технологий.
- готовность ориентироваться в современных технологиях продвижения туристского продукта;
- формирование представления о роли агента в развитии туризма.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции: способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием информационно-коммуникативных технологий (ПК-6).

Код и содержание индикаторов компетенции:

ПК-6.1. Разрабатывает и применяет технологии обслуживания туристов в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.

ПК-6.2 Организует продажу отдельных туристских услуг.

ПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских услуг.

Знать: основы организации процесса обслуживания потребителей турпродукта; основные инновационные технологические процессы реализации турпродукта; основные приемы и методы продаж турпродукта и предоставления услуг по обслуживанию потребителей турпродукта.

Уметь: организовывать работу в офисе по продаже продукта, на маршруте путешествия и в местах предоставления услуг (отель, место питания, музей и т.д.); уметь использовать современные инновационные программы по реализации турпродукта, применять новые формы обслуживания клиентов с учетом их требований; использовать новые формы взаимодействия туроператоров с турагентами.

Владеть: готовностью организовать деятельность турагентской фирмы; готовностью проводить рекламные мероприятия, организовывать продвижение и продажу туристского продукта в офисе турагента с применением современных методов обслуживания клиента (онлайн бронирование услуг и др.); готовностью применять инновационные технологии в области организации и управления турфирмой; способностью использования новых методов продаж продуктов (услуг), готовностью к использованию современных форм общения с клиентами, их информирование в сети интернет о новинках и акциях.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана. Изучается в 6 семестре. Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах: Основы туризма, Технология и организация гостиничных услуг, Технологии туристской деятельности, Технологии онлайн-бронирования в туризме. Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин: Туристско-рекреационное проектирование, Современный туроперейтинг и программный туризм.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах		2	
Общая трудоемкость в часах		72	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции		12	
Практические занятия		12	
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах		44.75	
Форма промежуточной аттестации		зачет	

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции		12	
Практические занятия		12	
Лабораторные занятий			
Консультации		3.25	
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего		27.25	

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Понятие и виды деятельности турагентов		5	5		20
1.1.	Турагент как субъект туристской деятельности		2	2		10
1.2.	Планирование и создание туристской фирмы		3	3		10
2.	Деятельность турагентских фирм		7	7		24.75
2.1.	Агентские сети и стимулирование их активности		1	1		12.75
2.2.	Договор о реализации туристского продукта.		1	1		2
2.3.	Оптовая и розничная продажа туристских услуг, технологии продаж		1	1		2
2.4.	Типы клиентов		1	1		2

2.5.	Основные направления продажи туров, страны, курорты		1	1		2
2.6.	Новые технологии в турдеятельности		1	1		2
2.7.	Паспортные формальности. визовые формальности.		1	1		2
	итого:	2/72	12	12		44.75

5.2. Содержание

1. Понятие и виды деятельности турагентов

1.1. Турагент как субъект туристской деятельности. Выбор туроператора. Рейтинг туроператоров. Заключение договоров о реализации туристского продукта. Работа турагентов с каталогами туроператора. Турагенты по направлениям. Турагенты по видам туризма. Турагенты, обслуживающие VIP туристов и специальные группы туристов.

1.2. Планирование и создание туристской фирмы.

Организационно-правовые формы предпринимательства. Основные этапы создания туристской фирмы. Наружное и внутренне оформление фирмы. Структурный план в сфере туризма.

2. Деятельность турагентских фирм

2.1. Агентские сети и стимулирование их активности

Основные функции и классификация турагентов. Специализированные и многопрофильные туроператоры. Идентификация форм взаимодействия туроператора с контрагентами. Прямая (классическая) агентская. Виды агентских сетей (прямая, презентативная, совмещенная). Три стратегии создания агентских сетей (интенсивная, селективная, эксклюзивная). Способы стимулирования агентских сетей. «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

2.2. Договор о реализации туристского продукта

Правовая природа договора о реализации туристского продукта. Признаки договора возмездного оказания туристских услуг

Расторжение договора о реализации туристского продукта. Причины расторжения договора.

2.3. Оптовая и розничная продажа туристских услуг, технологии продаж

Технологическая схема обслуживания клиента. Этапы обслуживания: встреча, получение информации, подбор вариантов, бронирование, оплата, оповещение о забронированном туре, работа с клиентом после завершения путешествия. Работа менеджера турфирмы по бронированию тура. Документы: путевка, памятка туриста, документы об оплате, ваучер.

2.4. Типы клиентов

Основные типы: новичек, колеблющийся клиент, постоянный. Особенности обслуживания. Задачи при обслуживании разных типов клиентов. Обслуживание разных категорий клиентов в турагентской фирме.

2.5. Основные направления продажи туров, страны, курорты.

Курорты Северной, Восточной и Западной и Южной Европы. Отдых в Юго-Западной и Юго-Восточной Азии.

2.6. Новые технологии в турдеятельности.

Организация новых видов туров: кинотуризм, свадебные туры, фотозоны, гастрономические и т. д. Использование сайтов поставщиков услуг и туроператоров, программы Туту.ру; Островок, Booking.com; skyscanner.ru; aviasales.ru и др. Использование поисковых систем бронирования.

2.7. Паспортные формальности. Визовые формальности

Оформление визы туриста. Визы в страны Шенгенского соглашения. Безвизовый въезд и

оформление провизы. Таможенные правила.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Понятие и виды деятельности турагентов	Изучить основные понятия о турагентах, их виды, функции.	20	Использовать нормативно-правовые акты и учебные пособия.	Контрольная работа
2.	Деятельность турагентских фирм	Деловая игра «Обслуживание типов клиентов»	24.75	Подготовить материалы по продаже тура клиенту новичку на курорты Турции. Подготовить 3 предложения в Аланью, Анталию, Сиде с учетом особенностей данного вида клиентов и особенностей курорта.	Проведение деловой игры: обслуживание клиента по заданию

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Понятие и виды деятельности турагентов

1.1. Контрольная работа, выявляющая знание основных понятий, видов турагентов, их функций.

1.2. Кейс-задание по изучению туристской выставки

Посетить выставку. Выбрать по своему усмотрению 2 фирмы: 1 отечественную и 1 зарубежную. Провести анализ выставочной экспозиции выбранных фирм на основе личного наблюдения, опроса выставочного персонала фирмы-экспонента в качестве посетителя экспозиции и изучения рекламно-информационных материалов фирмы.

Получить на выставке план выставочного комплекса и план павильона, в котором расположена экспозиция выбранной фирмы (либо выполнить эти планы самостоятельно). Отметить на плане место экспозиции выбранной фирмы.

1.3. Работа по созданию турфирмы

Деловая игра на тему: «Открытие туристской фирмы». Подготовка пакета документов и пошаговой инструкции по открытию фирмы.

Изучение туристских ресурсов и поставщиков услуг стран мира. Составить презентации по основным направлениям, используя предложенную структуру их анализа (Турция, Тайланд, Египет, Греция, Испания, Болгария, Италия, Тунис, Хорватия, Черногория и др.)

2. Деятельность турагентских фирм

2.1. Контрольная работа по видам договорных отношений между туроператором и турагентом.

2.2. Деловая игра «Турфирма»

Практическое занятие в компьютерном классе. Участникам предлагается объединиться в пары и подготовить игру по заданному алгоритму. Пример обслуживания «Новичка»;

«Колеблющегося туриста», «Постоянного клиента». Участникам предлагается обслужить клиента в фирме проходя все этапы обслуживания до бронирования тура.

2.3. Поиск и бронирование туров на сайте туроператора «Библиоглобус». Практическое занятие в компьютерном классе.

Участникам необходимо выйти на сайт туроператора «Библиоглобус» и в разделе поиск и бронирование туров выполнить задание:

По критериям найдите тур: направление: Тайланд. Отель – 4 *. На 8 ночей. 2 взр. Питание ALL (всё включено). Дата: ближайшие две недели.

По результатам поиска необходимо выбрать тур по наименьшей цене. Подготовить описание отеля и указать стоимость.

2.4. Технологическая цепочка проверки документов, проблемы и сложности. Практическое занятие. Составить алгоритм действий для туриста отправляющегося в страны шенгенского соглашения. Используя предложенные бланки, заполнить их по заданным параметрам.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1.	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znaniium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927	
2.	Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=854398	
3.	Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. / Жуков Алексей Александрович, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 208 с. - (Высш. проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-4468-0487-0 : 718.00. 6	6
4.	Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. для студ. высш. учеб. заведений / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - М. : Академия, 2011. - 205, [2] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 203-204. - ISBN 978-5-7695-7180-0 : 168.30. 1	1
5.	Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / Косолапов Александр Борисович. - 5-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 294 с.: рис. - . - СД. - осн. - ISBN 978-5-406-05208-2 : 429.00	5

б) дополнительная:

6.	Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз. http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=473650	
7.	Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.:	

	60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-00629 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959	
8.	Туристские услуги как объект гражданских правоотношений: Монография / Я.В. Вольвач. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2012. - 128 с.: 84x108 1/32. (обложка) ISBN 978-5-91768-255-6 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260366	
9.	Горланова, Ирина Борисовна. Предоставление туроператорских услуг : метод. указ. к выполн. курс. работы (проекта) / Горланова Ирина Борисовна, М. В. Данилина. - Кострома : КГТУ, 2014. - 24 с.: табл. - (Сред. проф. образов.). - БЗ.В. - доп. - б.ц.	30
10.	Практика международного туризма в Турции: опыт сотрудничества, туристские продукты, тесты и задания : учеб. пособие / А. В. Басова [и др.] ; под ред. А. В. Басовой. - Кострома : КГТУ, 2013. - 185 с.: рис. - (Познаем мир будущей профессии). - ОПД. - осн. - ISBN 978-5-8285-0659-0 : 27.90.	
11.	Технология и организация агентских и операторских услуг : метод. указания / И. Б. Горланова, С. Г. Шарабарина. – Электронные текстовые, граф. дан. – Кострома : Изд-во Костром. гос. ун-та, 20178. – Режим доступа : http://marcweb.kstu.edu.ru/Work.asp?ValueDB=31&DisplayDB=%C3%EB%E0%E2%ED%FB%E9%A0%EA%E0%F2%E0%EB%EE%E3 . – Загл. с экрана.	29

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный портал «Ростуризм»

1.1.Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581.

2. Справочная система «Консультант Плюс»

2.1. Постановление Правительства РФ от 02. 08. 2011г. N 644 (ред. от 18. 02. 2014) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/

2.2. Распоряжение Правительства РФ от 17. 11. 2008 г. N 1662-р (ред. от 08. 08. 2009г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28

2.3.Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2012 г. № 47-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

2.4. Об утверждении государственной программы «Развитие культуры и туризма Костромской области на 2014-2020 годы» (с изменениями на 30 октября 2017 года). [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации– Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/460290926>

3. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>

4. ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
5. ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
- 6.Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2017 г. № 47-ФЗ. [Электронный ресурс]// Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>
7. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
- 8.Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
- 9.Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом –Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
10. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
- 11.Турифо. [Электронный ресурс]//Турифо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебный корпус «В1», ауд. №20(занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации); ауд.№48	24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт; 10 шт. ПК	LibreOffice