

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет физической культуры



В.Г. Шилько

« 31 » 08 20 20 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы туроперейтинга

по направлению подготовки

49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность (профиль) подготовки:
«Разработка и управление программами в рекреации и туризме»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2020

Код дисциплины в учебном плане: Б1.О.28

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

 Л. В. Капилевич

Председатель УМК

 Ю.А. Карвунис

Томск – 2020

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

– ОПК 10 Способен организовывать совместную деятельность и взаимодействие участников туристских и рекреационных мероприятий, в том числе с учетом различной возрастно-половой группы

– ПК-1 Способен осуществлять планирование, организационно-методическое сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

– ИОПК 10.1 Выбирает и реализовывает тот или иной стиль общения, адекватный контингенту и педагогическим задачам;

– ИОПК 10.2 Устанавливает конструктивные взаимоотношения и организовывает взаимодействие между участниками образовательного процесса, создает благоприятный микроклимат в коллективе.

– ИПК 1.1 Осуществляет планирование, организационно-методическое сопровождение в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

– ИПК 1.2 Осуществляет управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

2. Задачи освоения дисциплины

– Освоить базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность туроператоров; основные потребительские свойства туристского продукта; основы работы с поставщиками услуг; изучить факторы, влияющие на комплектацию «туристского пакета»;

– Научиться составлять проект договора, с гостиницами, ресторанами, транспортными предприятиями, музеем; производить экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах; разрабатывать калькуляции тура.

– Владеть технологией формирования программы обслуживания тура, договорного плана по организации тура; навыками оценки качества предлагаемых туристских услуг.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Семестр 8, экзамен.

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения дисциплины «Основы спортивно-оздоровительного туризма», «Туристские формальности».

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 часов, из которых:

– лекции: 24 ч.;

– семинарские занятия: 0 ч.

– практические занятия: 40 ч.;

– лабораторные работы: 0 ч.

в том числе практическая подготовка: 0 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

- 1 Введение в туроператорский бизнес.
2. Типы и функции туроператоров.
- 3 Основные характеристики и структура турпродукта
4. Туристский пакет.
5. Туристское планирование.
6. Маркетинговые исследования в туроперейтинге.
7. Технология разработки турпродукта.
8. Цена туристского пакета
9. Сущность и значение качества туристских услуг.
10. Продвижение туристского продукта

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, тестов по лекционному материалу, выполнения домашних заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр, а также в соответствующих заданиях электронных учебных курсах, размещённых в LMS Moodle. Каждое задание сопровождается методическими указаниями. Сроки выполнения практических заданий определяются объёмом и сложностью работы. Оценивание ответов обучающихся проводится как с использованием классической 5-балльной шкалы оценивания.

Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости

Примеры тестовых заданий

Функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан – это

Выберите один ответ:

- a. инкаминг
- b. флайтер
- c. аутгоинг
- d. нон-флайтер
- e.

Как обозначается двухместный номер с видом на море на базе питания «полу-пансион»?

Выберите один ответ:

- a. DBL, AI
- b. SNGL, BB, SCV
- c. TRPL, FB, SSV
- d. DBL-twin, BB
- e. DBL, SV, HB.

Туроператор – это...

Выберите один ответ:

- a) это туристская фирма (организация), занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг и в соответствии с потребностями туристов
- b) организация обслуживания туристов
- c) комплексный подход к разработке программ обслуживания на приеме
- d) организация или индивидуальный предприниматель, занимающийся продажей сформированных туров

Пример задания для самостоятельной работы

Осуществите поиск ресурсов, где можно забронировать и приобрести экскурсию или входной билет через систему Интернет для следующих достопримечательностей.

В ответе к заданию укажите ссылку и краткое описание экскурсии (с ценой). День любой.

1. Лувр
2. Версальский дворец
3. Московский Кремль
4. Нойшванштайн
5. Дворец Топкапы
6. Колизей

Примерный перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Факторный анализ туристского потенциала: экзогенные и эндогенные факторы.
2. Характеристика и оценка состояния туристской инфраструктуры Томской области.
3. Проблемы развития туризма, пути их решения.
4. Приоритетные виды и направления туризма в Томской области
5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие процесс проектирования тура.
6. Основные и специфические потребности туристов.
7. Исходная дифференциация туристских маршрутов.
8. Туристская технологическая документация по проектированию туров.
9. Виды и формы обслуживания туристов.
10. Мотивация интенсивного и качественного труда в туроперейтинге.
11. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Дисциплина преподаётся в течение одного семестра. Экзамен по дисциплине включает в себя вопросы и задания по программному материалу. Студенты допускаются к промежуточной аттестации при условии сдачи всех контрольных заданий. Аттестация по учебной дисциплине состоит из теоретического собеседования. Студент обязан явиться к началу аттестации определённым расписанием, и предъявить преподавателю зачётную книжку. Студенты, уличённые в использовании запрещённой литературы (учебники, лекции, конспекты и др.), а также технических средств (телефон, компьютер и др.), удаляются с экзамена. После проведения аттестации в ведомость и зачётную книжку выставляется положительная итоговая оценка. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомость. Неявка отмечается в ведомости словом «не явился». Не позднее следующего дня после аттестации заполненная ведомость или разрешение сдаётся преподавателем в деканат.

Экзамен в восьмом семестре проводится по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов, которые соответствуют индикаторам компетенций (ИОПК 10.1, ИОПК 10.2 и ИПК 1.1, ИПК 1.2). Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Туроператор как составитель турпакета.
2. Система управления туризмом на современном этапе.
3. Турагент как розничный продавец туров.
4. Типы туроператоров.
5. Туристская индустрия, ее составляющие.
6. Система обеспечения кадрами в туристском бизнесе.

7. Турпакет и факторы, влияющие на его создание.
8. Понятие туристского продукта, его потребительские качества.
9. Классификация видов туризма.
10. Основные характеристики въездного и выездного туризма.
11. Планирование в туроперейтинге.
12. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
13. Ценообразование. Цена турпакета.
14. Понятие и особенности туристского рынка.
15. Факторы, формирующие цену тура.
16. Классификация средств размещения туристов.
17. Жизненный цикл туристского продукта.
18. Основные виды туристских фирм в туристском бизнесе и их характеристики
19. Процесс принятия решений о покупке туруслуг.
20. Технологические требования к разработке анкет.
21. Характеристика регионального рынка туристских услуг.
22. Классификация и типология туристских услуг.
23. Нормативно-правовое обеспечение туроператорской деятельности.
24. Элементы туристского рынка
25. Технологические этапы разработки тура.
26. Лицензирование туристской деятельности.
27. Факторы, оказывающие влияние на спрос в туризме.
28. Особенности программного туризма
29. Потребности и типы туризма.
30. Маркетинговые коммуникации в сфере туризма.
31. Функции туроперейтинга.
32. Потребительские свойства турпродукта.
33. Классы туристского обслуживания их характеристика.

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка «отлично» ставится в случае демонстрации студентом полного знания программного материала по каждому вопросу и наличия умений и навыков, которые обозначены в этих вопросах. Допустимо наличие не более двух несущественных ошибок в ответе. Оценка «хорошо» ставится в случае наличия несущественных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при допущении одной принципиальной ошибки. Оценка «удовлетворительно» ставится в случае принципиальных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при отсутствии ответа на один вопрос. Оценка «неудовлетворительно» ставится при отсутствии знаний программного материала по каждому вопросу и при отсутствии умений и навыков, которые обозначены в вопросах и заданиях.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle»– <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=2122>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине – примеры оценочных материалов представлены в п. 9 и п. 10.

Для развития навыков самостоятельной работы студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и научно-методической литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ. Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде «деловых игр», «круглого стола», «диспута» или «конференции».

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

1. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 392 с.
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 472 с.

б) дополнительная литература:

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учебное пособие /М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова, Л. А. Васильева, Москва : Дашков и К°, 2014. — 279 с.
2. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства /А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова, Москва : Форум, 2016. —334 с.
3. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности М. : Финансы и статистика , 2001. — 250 с.
4. Коммуникативные технологии в сервисе и туризме : учебное пособие/Т. Н. Внучкова, Барнаул : Азбука , 2011. — 173 с.
5. Культурно-досуговая деятельность : теория и практика организации М. : Аспект Пресс , 2006. — 235 с.
6. Новиков В. С. Инновации в туризме: учеб.пособие для студентов высш. Учеб.заведений / В. С. Новиков. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Академия, 2008. — 208 с.
7. Современные технологии и технические средства информатизации : учебник : для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис"/О. В. Шишов, Москва : ИНФРА-М , 2015. —460 с.
8. Стандартизация и сертификация в туризме : практикум /Л. В. Баумгартен, Москва : Дашков и К°, 2012. —301 с.
9. Экономика и организация туризма. Международный туризм. Учебное пособие/ И. Рябова, Ю. Забаев, Е. Драчева. — М.: Кнорус , 2010 .— 565 с.

в) ресурсы сети Интернет:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] – URL:
2. <http://window.edu.ru/> – 2022.
3. Единый федеральный реестр туроператоров [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://reestr.russiatourism.ru>
4. Туристский операторский центр [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://www.spbtoc.ru>
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
6. Туроператоры Томской области [Электронный ресурс]: — Режим доступа: http://tomsk.gov.ru/ru/tourism/ТО_tourism/to_reestr.html

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
- публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

- б) информационные справочные системы:
- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ –
<http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ –
<http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 - ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 - ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

15. Информация о разработчиках

Карвунис Юлия Алексеевна, старший преподаватель, факультет физической культуры Томского государственного университета.