

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 "Уральский государственный университет путей сообщения"
 (ФГБОУ ВО УрГУПС)

Б1.В.10 Туроператорская и турагентская деятельность

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Управление в социальных и экономических системах, философия и история		
Учебный план	43.03.02 ТМ-2020.plx Направление подготовки 43.03.02 Туризм		
Направленность (профиль)	Туризм		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Объем дисциплины (модуля)	5 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	180	Часов контактной работы всего, в том числе:	60,1
в том числе:		аудиторная работа	54
аудиторные занятия	54	текущие консультации по практическим занятиям	3,6
самостоятельная работа	90	консультации перед экзаменом	2
часов на контроль	36	прием экзамена	0,5
Промежуточная аттестация и формы контроля:			
экзамен	5		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	18			
Неделя	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	90	90	90	90
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель дисциплины - формирование комплексной системы знаний об основах организации туроператорских и турагентских услуг и навыков применения технологий обслуживания потребителей в рамках туроператорской и турагентской деятельности.
1.2	Задачи дисциплины - формирование знаний об основах туроператорской деятельности, основных понятий менеджмента туроперейтинга, специфики турагентской деятельности; умений формировать турпродукты, рассчитывать и анализировать затраты по организации туроператорской деятельности, применять технологии взаимоотношений туроператора с турагентами на основе нормативно-правовых актов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами Введение в профессию, Статистика туризма. В результате изучения предыдущих дисциплин и разделов дисциплин у студентов сформированы: Знания: пространственно-географическая организация туризма и основы туристской деятельности. Умения: выявлять и анализировать различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии и практики их решений, собирать статистическую информацию. Владение: основами формирования туристского продукта, обоснования управленческих решений на основе статистической информации.	
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Бизнес-проектирование в туризме Стратегический менеджмент в туризме Технологии электронного бизнеса в туризме Туристско-рекреационное проектирование	

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-3: Способен проектировать объекты туристской деятельности	
ПК-3.1: Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия	
ПК-3.4: Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	
ПК-4: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	
ПК-4.6: Знает методологию и принципы использования новых производственных технологий	
ПК-4.2: Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	
ПК-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	
ПК-5.2: Изучает требования туристов, анализирует мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	
ПК-2: Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	
ПК-2.1: Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтения потребителей	
ПК-2.3: Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучает обслуживаемые направления и объемы оказываемых услуг	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основы туроператорской деятельности; основные понятие менеджмента туроперейтинга; основы организации туроператорских и турагентских услуг; специфику турагентской деятельности
3.2	Уметь:
3.2.1	формировать турпродукты, рассчитывать и анализировать затраты по организации туроператорской деятельности, применять технологии взаимоотношений туроператора с турагентами на основе нормативно-правовых актов
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками применения технологий обслуживания потребителей в рамках туроператорской и турагентской деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов (академических)	Компетенции	Литература	Активные формы
	Раздел 1. Введение в дисциплину					
1.1	Туристские предприятия и их формы. Туризм как путешествие. Компоненты путешествия. Туроператоры и турагенты как субъекты туристского рынка: роль и место туроператоров и турагентов на туристском рынке /Лек/	5	4	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э2 Э5	
1.2	Базисная модель туризма. Основные задачи туроператоров и турагентов на рынке. /Пр/	5	4	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э2 Э5	Групповая дискуссия
1.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям и дискуссии /Ср/	5	12	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э2 Э5	
	Раздел 2. Основы туроператорской деятельности. Менеджмент туроперейтинга: основные понятия.					
2.1	Туроперейтинг в базисной модели туризма. Причины возникновения бизнеса туроперейтинга на туристском рынке. Понятие и виды деятельности туроператора. Макро и микро среда деятельности туроператора. Современные тенденции в менеджменте туроперейтинга. Стратегии туроперейтинга на туристском рынке /Лек/	5	4	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э5	
2.2	Туроператор как производитель туристского продукта. Типы туроператоров. Профиль деятельности туроператора. /Пр/	5	8	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э5	Групповая дискуссия
2.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям и дискуссии /Ср/	5	14	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э5	
	Раздел 3. Основы организации туроператорских и турагентских услуг					
3.1	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности. Технологии турпроектирования и турпланирования. Организация взаимодействия туроператора с поставщиками услуг. /Лек/	5	4	ПК-3.1 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э3 Э5	
3.2	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности. Технологии турпроектирования и турпланирования. Организация взаимодействия туроператора с поставщиками услуг. /Пр/	5	8	ПК-3.1 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э3 Э5	Работа в группе, анализ практических ситуаций с последующим обсуждением

3.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	27	ПК-3.1 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э3 Э5	
Раздел 4. Специфика, особенности и процедуры турагентской деятельности						
4.1	Главные направления деятельности турагентств. Типы и профили турагентств. Макро и микро среда деятельности турагентств. /Лек/	5	2	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э4 Э5	
4.2	Менеджмент туристского агентства. Автоматизированные системы в турагентствах. Работа по продвижению и продажа турпродукта. /Пр/	5	8	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э4 Э5	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	20	ПК-3.1 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э4 Э5	
Раздел 5. Технологии взаимоотношений туроператора с турагентами на основе нормативно-правовых актов. Применение технологий обслуживания потребителей в рамках туроператорской и турагентской деятельности						
5.1	Процедура подбора агентов. Агентское соглашение и агентская комиссия. Агентские сети. Стратегия создания агентских сетей. Турпродукт как результат агентско-операторского производства /Лек/	5	4	ПК-3.1 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э4 Э5	
5.2	Подготовка к промежуточной аттестации /Ср/	5	7	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	
5.3	Технологии продвижения турпродукта. Технология продаж турпродукта. Механизм взаиморасчета /Пр/	5	8	ПК-3.1 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э4 Э5	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
5.4	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	10	ПК-3.1 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э4 Э5	
5.5	Промежуточная аттестация /Экзамен/	5	36	ПК-3.1 ПК-3.4 ПК-4.2 ПК-4.6 ПК-5.2 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э4 Э5	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Фонд оценочных материалов по дисциплине, состоящий из ФОМ для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся, разрабатывается по каждой дисциплине и хранится на кафедре. Оценочные материалы дублируются на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru), доступной через личный кабинет обучающегося.

Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), включая порядок проведения промежуточной аттестации, систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок, примеры типовых заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков,

используемых для промежуточной аттестации по дисциплине, приведен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1.1. Основная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л1.1	Быстров С. А.	Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com

6.1.2. Дополнительная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л2.1	Николаенко В. Н., Скоробогатова Л. Г., Скоробогатова Н. В.	Туроператорская и турагентская деятельность: курс лекций для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=KN&P21DBN=KN
Л2.2	Николаенко В. Н.	Туроператорская и турагентская деятельность: практикум для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=KN&P21DBN=KN
Л2.3	Николаенко В. Н.	Туроператорская и турагентская деятельность: методические рекомендации для самостоятельной работы студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=KN&P21DBN=KN

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Официальный сайт портала турагентств Урала (http://ural.turprofi.ru/)
Э2	Официальный сайт Ростуризма (http://www.russiatourism.ru/)
Э3	Официальный сайт АТОР (http://www.atorus.ru/)
Э4	Официальный сайт Российского союза туриндустрии (http://www.atorus.ru/)
Э5	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn (http://www.bb.usurt.ru/)

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Неисключительные права на ПО Windows
6.3.1.2	Неисключительные права на ПО Office
6.3.1.3	Программное обеспечение компьютерного тестирования АСТ
6.3.1.4	Справочно-правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.5	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

6.3.2.1	Справочно-правовая система КонсультантПлюс
6.3.2.2	База данных Федеральной службы государственной статистики
6.3.2.3	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте АСПИ ЖТ (профессиональная БД)
6.3.2.4	Национальный туристический портал Федерального агентства по туризму

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Назначение	Оснащение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная мебель Демонстрационное оборудование - Комплект мультимедийного оборудования Учебно-наглядные пособия - презентационные материалы

Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель Технические средства обучения - Комплект мультимедийного оборудования
Компьютерный класс - Учебная аудитория для самостоятельной работы студентов	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, предусмотренным пунктом 6.3.1 РПД, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Читальный зал Информационно-библиотечного центра ИБК УрГУПС - Аудитория для самостоятельной работы	Специализированная мебель Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Центр тестирования - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Моноблоки с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Специализированная мебель
Компьютерный класс - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Эффективное освоение дисциплины предполагает регулярное посещение всех видов аудиторных занятий, выполнение плана самостоятельной работы в полном объеме и прохождение аттестации в соответствии с календарным учебным графиком.

Обучающемуся рекомендуется ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и взять в библиотеке издания (необходимо иметь при себе персонифицированную электронную карту и уметь пользоваться электронным каталогом «ИРБИС»).

Доступ к информационным ресурсам библиотеки и информационно-справочным системам сети «Интернет» организован в читальных залах библиотеки, в компьютерных классах, в помещениях для самостоятельной работы обучающихся со стационарных ПЭВМ, либо с личного ПЭВМ (ноутбука, планшетного компьютера или иного мобильного устройства) посредством беспроводного доступа при активации индивидуальной учетной записи.

Пользование информационными ресурсами расширяет возможности освоения теоретического курса, выполнения самостоятельной работы и позволяет получить информацию для реализации творческих образовательных технологий.

Комплект учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренной рабочей программой дисциплины (модуля), размещен на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru), доступной через личный кабинет обучающегося.

Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса представлены в электронном каталоге УрГУПС.

Для закрепления теоретического материала в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru) размещены тестовые материалы. Число тренировочных попыток ограничено. Тестовые материалы сформированы в логической последовательности в соответствии с изученными темами. Совместная деятельность преподавателя и обучающихся организована в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru). Для корректной работы в системе обучающиеся в разделе "Личные сведения" должны ввести актуальный адрес своей электронной почты.

Формы самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине разнообразны. Они включают в себя:

- изучение теоретического материала (учебной, научной, методической литературы, материалов периодических изданий);
- подготовку к занятиям, предусмотренным РПД, мероприятиям текущего контроля, промежуточной аттестации и т.д.

Выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам обучающийся должен в соответствии с календарным планом изучения дисциплины, видами и сроками отчетности.

При выполнении самостоятельной работы обучающемуся рекомендуется руководствоваться учебно-методическими материалами, размещенными на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn

(сайт bb.usurt.ru), а также учебно-методическими материалами, которые указаны для самостоятельной работы по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)".

Перечень учебно-методических материалов (учебно-методического обеспечения) для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине указан по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)", материалы размещены на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru).