

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края
«Горячеключевской технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.09 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И
ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Горячий Ключ
2024 г.

Рассмотрена на заседании педагогического совета протокол №1__ от «29» августа 2024 г.

Утверждена
Директор _____

«29» августа 2024г

Т.В. Хабарова



Рабочая программа ОП.09 «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности» разработана на основе Примерной образовательной программой СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденной приказом Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Горячеключевской технологический техникум».

Разработчик: Щербакова Н.Н., преподаватель ГБПОУ КК ГТТ

ПОДПИСЬ

Рецензенты:

ПОДПИСЬ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И
ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в т.ч. в форме практической подготовки	36
в т. ч.:	
теоретическое обучение	36
практические занятия	34
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем. Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в т. ч. в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Основы туроператорской деятельности		20/10	
Содержание учебного материала		10	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
1	Тема 1. Основные понятия туристической деятельности Современная туристическая деятельность в России и мире. Основные понятия.	2	
2	Тема 2. Туроператорская деятельность: понятие и регулирование Понятие туроператорской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России и за рубежом. Международное регулирование туристской деятельности.	2	
3	Тема 3. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Организационно - правовые основы и формы функционирования туроператоров	2	
4	Тема 4. Документация туроператорской фирмы Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Договора в туроператорской деятельности.	2	
5	Тема 5. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. Качество услуг в туроператорской деятельности.	2	
Практические и лабораторные занятия		10	
6	Практическое занятие 1. Анализ профиля туроператоров Профиль туроператоров. Анализ профиля туроператоров.	2	
7	Практическое занятие 2. Технология оформления договоров Изучение технологии оформления договоров. Особенности оформления документации в туроператорской деятельности	2	

8	Практическое занятие 3. Оформление пакета документов для выезда туриста Пакет документов для выезда туриста за рубеж по туру и его оформление.	2	
9	Практическое занятие 4. Консультирование туристов Консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Составление и отработка диалога по консультированию туриста для получения визы на туристское путешествие.	2	
10	Практическое занятие 5. Оценка качества услуг туроператора Система оценки качества обслуживания. Закон РФ «О защите прав потребителей». Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором. Письменные ответы на заявления клиентов	2	
Раздел 2. Технология разработки туристского продукта		16/8	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Содержание учебного материала	8	
11	Тема 6. Понятие разработки туристского продукта Основные понятия разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. Свойства и цели турпродукта.	2	
12	Тема 7. Анализ ресурсов выбранной дестинации Понятие туристской дестинации. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Формирование технологической карты тура.	2	
13	Тема 8. Выбор базовых услуг и турпродуктов Базовая услуга турпродукта. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.	2	
14	Тема 9. Формирование стоимости тура Ценообразование туристического продукта. Статьи расходов и калькуляция. Расчет стоимости тура.	2	
	Практические и лабораторные занятия	8	
15	Практическое занятие 6. Исследование ресурсов выбранной дестинации Исследование и анализ ресурсов выбранной дестинации на конкретных примерах. Выбор схемы работы в дестинации.	2	
16	Практическое занятие 7. Определение базовых услуг по заданным показателям Определение базовых услуг по заданным показателям. Оформление и обработка заказов. Организация обслуживания туристов в программном туризме.	2	
17	Практическое занятие 8. Технология работы с контрагентами Принципы работы с контрагентами. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов.	2	
18	Практическое занятие 9. Проектирование туров с учетом запросов потребителей	2	

	Основные правила и методика составления программ туров. Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов. Разработка программы обслуживания туристов.		
Раздел 3. Оформление и обработка заказов клиентов		12/6	
	Содержание учебного материала	6	
19	Тема 10. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Правила приема, идентификации, оформления и обработки заказов. Особенности обмена информацией в электронной форме между туроператором, турагентом и туристом. Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов.	2	
20	Тема 11. Технология работы с клиентами и их обслуживание Понятие и основы технологии работы с клиентами. Основы этики делового общения. Организация обслуживания туристов. Расчет тура по заданным позициям.	2	
21	Тема 12. Информационные технологии в деятельности туроператоров Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций для осуществления работы туроператоров. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2	
	Практические и лабораторные занятия	6	
22	Практическое занятие 10. Мониторинг предложений туроператоров Изучение деятельности различных туроператоров на рынке. Мониторинг предложений по различным критериям.	2	
23	Практическое занятие 11. Анализ систем бронирований туроператоров Анализ систем бронирований туроператоров. Разработка предложений по совершенствованию деятельности туроператоров.	2	
24	Практическое занятие 12. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом Особенности работы и критерии оценки деятельности принимающих компаний в России и за рубежом Анализ деятельности принимающих компаний. Анализ отзывов туристов и рейтинга компаний.	2	
Раздел 4. Основы турагентской деятельности		24/8	
	Содержание учебного материала	12	
25	Тема 13. Понятие турагентской деятельности Определение и основы турагентской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Международное регулирование туристской деятельности.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
26	Тема 14. Нормативно-правовая база турагентской деятельности Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	
27	Тема 15. Организационно - правовые формы функционирования турагентов Организационно - правовые формы функционирования турагентов.	2	

28	Тема 16. Документация турагента Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Правила оформления договоров.	2	
29	Тема 17 Организация работы с информационно-справочными материалами Виды информационно-справочных материалов. Работа с информационно-справочными материалами.	2	
30	Тема 18. Организация контроля качества обслуживания Организация контроля качества. Формы и методы оценки качества услуг.	2	
	Практические и лабораторные занятия	10	
31	Практическое занятие 13. Анализ профиля турагентов Понятие профиля турагента. Анализ профиля различных турагентов на рынке.	2	
32	Практическое занятие 14. Технология оформления договоров Изучение технологии оформления договоров. Составление договоров на оказание услуг турагента	2	
33	Практическое занятие 15. Оформление пакета документов туриста Состав пакета документов туриста. Оформление пакета документов для выезда туриста, в том числе за рубежом.	2	
34	Практическое занятие 16. Изучение электронных порталов по туризму Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений.	2	
35	Практическое занятие 17. Оценка качества услуг турагента Качество услуг в работе турагента. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	2	
	Итого:	70	
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего:	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: учебный кабинет, оснащенный необходимой мебелью и оборудованием.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очиллова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>

4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .

6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	<p><i>Оценка выполнения заданий дифзачета.</i></p>