

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 программы 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 «Горячключевской 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	
1	Тема 1. Основные понятия туристической деятельности Современная туристическая деятельность в России и мире. Основные понятия.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
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>