

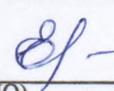
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Гуманитарно-технический колледж



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности


(подпись, ФИО)

Еремеева О.В.

05

20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Предоставление турагентских услуг

на 52 часов

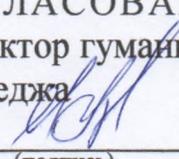
для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
базовой подготовки

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом
Министерства просвещения Российской Федерации от
12 декабря 2022 г. № 1100

Форма обучения: очная

СОГЛАСОВАНО:

Директор гуманитарно-технического
колледжа


(подпись)

Лукашин И.А.
(Ф.И.О.)

« 02 » 05 20 24 г.

1. Организационно-методический раздел

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Предоставление турагентских услуг» является изучение студентами организационных основ турагентской деятельности; создание у студентов целостного представления о принципах организации обслуживания туристов, методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя; формирование у студентов знаний и умений в области туроперейтинга, необходимых для успешного применения современных концепций и технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике.

Задачи изучения дисциплины:

- обеспечение высокого уровня подготовки специалистов, опирающегося на знания теоретических, практических и правовых основ турагентской деятельности;
- формирование мировоззрения, соответствующего закономерностям и принципам турагентской деятельности;
- формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по технологии и организации турагентской деятельности, ознакомление с организацией взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;
- ознакомление студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- получение навыков разработки туристского продукта, расчета стоимости туров;
- выработка умения самостоятельного составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

1.2. Место дисциплины в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Дисциплина «Предоставление турагентских услуг» является дисциплиной профессионального модуля «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

1.3. Объем дисциплины с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Форма обучения очная

Общая трудоемкость дисциплины составляет 52 часов.

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
1	2	2
Общая трудоемкость	52	52
Аудиторные занятия, в т.ч.:	42	42
лекционные (ЛК)	26	26

практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
лабораторные (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС)	10	10
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	-	-
Форма промежуточной аттестации в семестре (экзамен, зачет, дифференцированный зачет)	Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

Формируемые компоненты компетенций

Результат обучения	Уровень сформированности компетенций
Знать	<ol style="list-style-type: none"> 1) требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; 2) технологии использования базы данных; 3) характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; 4) правила оформления деловой документации; 5) правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; 6) перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; 7) перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; 8) требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; 9) информационные технологии и профессиональные пакеты

	программ по бронированию.
Уметь	<ol style="list-style-type: none"> 1) выбирать оптимальный туристский продукт; 2) взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 3) осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; 4) принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; 5) обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; 6) оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; 7) составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); 8) принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; 9) предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; 10) консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; 11) доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.
Практический опыт	<ol style="list-style-type: none"> 1) выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; 2) проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; 3) взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; 4) оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; 5) оказания визовой поддержки потребителю; 6) оформления документации строгой отчетности.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Форма обучения очная

Номер раздела	Наименование темы	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
			ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	Организация турагенской деятельности	9	4	3		2
2	Туристская документация	9	4	3		2
3	Права и обязанности турфирм и туристов	8	4	2		2

4	Туристские формальности	8	4	2		2
5	Классы обслуживания	6	4	2		-
6	Порядок образования туристической фирмы	8	4	2		2
7	Участники туристического процесса	4	2	2		-
Итого		52	26	16		10

3.2. Лекционные занятия

Форма обучения очная

Раздел	Номер темы	Содержание лекционных занятий
1	1	Организация работы турагента: договор страхования ответственности турагента, условия финансирования ответственности туроператора. Технология предреализационных процессов в сфере туризма: установление договорных отношений между участниками туристского рынка, продвижение тура. Внутрифирменная реклама и ее роль. Особенности рекламы: в целях создания престижа, в целях расширения сбыта. Бронирование услуг. Подтверждение заказанного турпакета.
2	2	Виды технологической документации тура. Бланки строгой финансовой отчетности (путевка ТУР-1). Туристский ваучер и памятка туристу. Договор с клиентом и лист бронирования. Основные нормативные требования и содержание клиентского договора. Справочные материалы и прайс-листы оператора. Понятие «папка тура».
3	3	Права туристских организаций. Обязанности турфирмы по выполнению условий тура. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам. Ведение туристской отчетности в турагентской деятельности.
4	4	Паспортные формальности: виды паспортов их характеристика и оформление. Визовые формальности. Классификация виз на основании приглашения: групповые, индивидуальные, транзитные. Документы необходимые для оформления виз. Сроки действия паспорта при оформлении визы в некоторые страны. Страны безвизового посещения. Шенгенские визы их разновидности. Особенности оформления виз в некоторые страны. Визовые ограничения.
5	5	Классы «люкс» (VIP), первый класс, бизнес-класс, туристский класс и экономический класс. Основные требования к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе обслуживания. Обязательные и дополнительные услуги на туре в соответствии с уровнем обслуживания.
6	6	Процедура образования фирмы-турагента. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы. Основные

		условия осуществления организацией турагентской деятельности. Порядок ликвидации туристической фирмы.
7	7	Агентская сеть фирмы туроператора Классификация туроператоров по критериям на рынке услуг. Факторы, влияющие на формирование турпакета. Турагентство как фирма посредник. Агентский договор. Договор комиссии. Клиент как участник туристского процесса.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Форма обучения очная

Раздел	Номер темы	Содержание практических (семинарских) занятий
1	1	Организация работы турагента: договор страхования ответственности турагента, условия финансирования ответственности туроператора. Технология предреализационных процессов в сфере туризма: установление договорных отношений между участниками туристского рынка, продвижение тура. Внутрифирменная реклама и ее роль. Особенности рекламы: в целях создания престижа, в целях расширения сбыта.
2	2	Виды технологической документации тура. Бланки строгой финансовой отчетности (путевка ТУР-1). Туристский ваучер и памятка туристу. Основные нормативные требования и содержание клиентского договора. Договор с клиентом и лист бронирования.
3	3	Права туристских организаций. Обязанности турфирмы по выполнению условий тура. Компенсация за не предоставленные услуги и возмещение убытков туристам. Ведение туристской отчетности в турагентской деятельности.
4	4	Паспортные формальности: виды паспортов их характеристика и оформление. Классификация виз на основании приглашения: групповые, индивидуальные, транзитные. Шенгенские визы их разновидности. Особенности оформления виз в некоторые страны.
5	5	Классы «люкс» (VIP), первый класс, бизнес-класс, туристский класс и экономический класс. Основные требования к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе обслуживания. Обязательные и дополнительные услуги на туре в соответствии с уровнем обслуживания.
6	6	Процедура образования фирмы-турагента. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы. Основные условия осуществления организацией турагентской деятельности.
7	7	Классификация туроператоров по критериям на рынке услуг. Факторы, влияющие на формирование турпакета. Турагентство как фирма посредник. Клиент как участник туристского процесса.

3.4. Лабораторные занятия не предусмотрено.

3.5. Организация самостоятельной работы

Форма обучения очная

Раздел	Номер темы	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Организация работы турагента: договор страхования ответственности турагента, условия финансирования ответственности туроператора.	Составление документации по организации работы турагента.
2	2	Виды технологической документации тура. Бланки строгой финансовой отчетности (путевка ТУР-1). Туристский ваучер и памятка туристу. Договор с клиентом и лист бронирования.	Работа над закреплением пройденной темы.
3	3	Права туристских организаций. Ведение туристской отчетности в турагентской деятельности.	Составления плана работы турагента на примере туристической фирмы.
4	4	Визовые формальности. Документы необходимые для оформления виз. Шенгенские визы. Особенности оформления виз.	Написание реферата по оформлению виз в различные страны.
5	5	Основные требования к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе обслуживания. Обязательные и дополнительные услуги в соответствии с уровнем обслуживания.	На примере турфирм города рассмотреть обязательные и дополнительные услуги на туре в соответствии с уровнем обслуживания.
6	6	Процедура образования фирмы-турагента. Разработка учредительных документов.	Изучение правовых документов по организации турфирмы.
7	7	Факторы, влияющие на формирование турпакета. Агентский договор. Договор комиссии.	Изучение правовых документов по агентской деятельности.

4. Интерактивные формы образовательных технологий

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с самостоятельной работой обучающихся с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся

Номер раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
2	Лекция	интерактивные лекции с использованием мультимедиа;	2
4	Лекция	интерактивные лекции с использованием мультимедиа;	2
5	Лекция	интерактивные лекции с использованием мультимедиа;	2

7	Лекция	интерактивные лекции с использованием мультимедиа;	2
---	--------	--	---

5. Оценка деятельности студента при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Организация детского и молодежного туризма [Текст] : учеб. пособие / Титова М.П. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 146 с.
2. Проектирование услуг [Текст] : учеб. пособие / Устюжина А.Ю. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 147 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Организация туристской индустрии. правовые основы : Учебное пособие / Бугорский В.П. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 165. - <http://www.biblio-online.ru/book/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6>
2. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : Учебное пособие / Колодий Н.А. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 326. <http://www.biblio-online.ru/book/B043DFBD-A143-49A1-ACCE-A03C7A8B6D14>
3. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для СПО : Учебник / Скобельцына А. С., Шарухин А. П. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 262. - <http://www.biblio-online.ru/book/9ACA709F-529A-4230-B86B-552E38525EF9>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Маркетинг в сервисе [Текст] : учеб. пособие / Рыжова Н.И. ; Забайкальский Государственный университет. - Чита : ЗабГУ, 2019. - 126 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : Учебное пособие / Кирьянова Л.Г. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 264. <http://www.biblio-online.ru/book/9408CDD0-5C9E-4E48-B0A5-A36AF0FC805E>
2. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : Учебник и практикум / Бугорский В.П. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 165. <http://www.biblio-online.ru/book/8305C85C-5356-43EC-9FDB-91A639FEC801>
3. Культурный туризм : Учебное пособие / Сушинская М.Д. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 136. <http://www.biblio-online.ru/book/C1409C3E-886D-46D6-80EA-E02A1AD1968E>
4. Маркетинг в туристской индустрии : Учебник и практикум / Шубаева В.Г., Сердобольская И.О. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 120. <http://www.biblio-online.ru/book/BD5114E9-F2FB-43E2-B338-604566FE7BFE>

6.3. Справочно-библиографические издания

1. Энциклопедия туризма/ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов - Москва : Финансы и статистика, 2001. - 368 с.
2. Туристские учреждения профсоюзов. Базы, гостиницы, кемпинги : справ. / под ред. В.И. Смирнова. - Москва : Профиздат, 1983. - 444 с.
3. Карманный справочник туриста / сост. Ю.А. Штюрмер. - 2-е изд., с изм. и доп. - Москва : Профиздат, 1982. - 224 с.

6.4. Периодические издания

6.4.1. Печатные издания

1. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ- журнал.-2016
2. ТУРИЗМ: ПРАВО И ЭКОНОМИКА- журнал.2016

6.4.2. Электронные издания

1. СЕРТИФИКАЦИЯ- журнал. 2018
2. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА- журнал.2018

6.5. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».
2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
4. <http://www.trmost.ru/> Электронная библиотечная система «Троицкий мост».

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
672000, Россия, Забайкальский кр., г. Чита, Центральный административный район, ул. Бабушкина, 129. Ауд. №409. Кабинет турагентской и туроператорской деятельности. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, ГИА.	Комплект специальной учебной мебели: доска аудиторная меловая, рабочее место преподавателя, рабочее место студентов. Возможно использование переносного мультимедийного оборудования (ноутбук, проектор, экран, колонки). Лицензионное программное обеспечение: ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, MS Office Standart 2013, АИБС "МегаПро", MS Windows 7. Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)*

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённом вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания.

Требования к работе:

1. Строеие доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на

материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы

2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторов.

3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. praesento – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;

2. Количество слайдов должно быть не более 20;

3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;

4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;

5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);

2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);

3 слайд – Цели и задачи работы;

4 слайд – Методы, применяемые в работе; 5...n слайд – Основная часть;

n+1 слайд – Заключение (выводы);

n+2 слайд – Список основных использованных источников;

n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);

2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;

4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;

5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Разработчик: Преподаватель

Аннотация к рабочей программе
Предоставление турагентских услуг

1. Цель дисциплины: изучение студентами организационных основ турагентской деятельности; создание у студентов целостного представления о принципах организации обслуживания туристов, методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя; формирование у студентов знаний и умений в области туроперейтинга, необходимых для успешного применения современных концепций и технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике.
2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:
ОК 1-5, 9 ПК 2.1-2.2.
3. Общая трудоемкость дисциплины составляет 52 часов.
4. Содержание дисциплины: Организация турагентской деятельности. Туристская документация. Права и обязанности турфирм и туристов. Туристские формальности. Классы обслуживания. Порядок образования туристической фирмы. Участники туристического процесса.
5. Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Разработчик: Преподаватель