

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Авторы-составители: **Лимпинская Алла Андреевна**

Рабочая программа дисциплины
ТУРАГЕНТСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Код УМК 101325

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

1. Наименование дисциплины

Турагентская деятельность

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Турагентская деятельность** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

ПК.3 Способен к организации и управлению внутрифирменными процессами реализации и продвижения туристских продуктов потребителям, с учетом материально-технических и трудовых ресурсов организации

Индикаторы

ПК.3.2 Осуществляет процесс продвижения туристских продуктов, используя презентации и интернет-коммуникации

ПК.4 Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Индикаторы

ПК.4.1 Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов

ПК.4.2 Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	7
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (7 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Организация турагентской деятельности

Особенности взаимодействия турагентств с другими участниками туристского рынка. Бизнес-деятельность турагентской компании. Организация работы с поставщиками туристских продуктов.

Понятие и особенности турагентской деятельности

Основные понятия в турагентской деятельности. Место турагентств на туристском рынке. Классификация турагентств. География турагентств Перми

Взаимоотношения турагентства с туроператорами

Критерии выбора туроператора и порядок работы с ними. Агентский договор.

Организация работы офиса турагентства

Выбор направления деятельности и названия турагентства, определение организационно-правовой формы, перечень учредительных документов, регистрация бизнеса, критерии выбора офиса, разработка стандартов корпоративной культуры (логотип, фирменная символика, стандарты обслуживания потребителей), определение штата сотрудников, оборудование рабочих мест, информационное обеспечение деятельности.

Организация работы специалиста по туризму

Содержание деятельности специалиста по туризму в турагентстве. Алгоритм обслуживания потребителей. Итоговое контрольное мероприятие.

Функциональные обязанности специалиста по туризму

Сбор, изучение и анализ требований клиентов к туристским услугам. Особенности поиска потенциальных потребителей и подбора услуг. Необходимая информация в турагентской деятельности. Заключение договора с потребителем, оформление необходимой документации. Системы бронирования туров в туризме. Организация визовой поддержки. Формирование пакета документов. Постпродажное сопровождение клиента. Дополнительные услуги турагентства. Терминология турагентской деятельности.

Претензия туриста к качеству туристского продукта

Основание для подачи претензии, сроки рассмотрения. Ответ на претензию.

Итоговое контрольное мероприятие

Подготовка к ИКТ. Тест по вопросам: основные понятия турагентской деятельности, функции турагента, терминология турагентской деятельности, особенности взаимодействия с туроператором, основание для подачи претензии туриста к качеству туристского продукта и сроки рассмотрения.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/551808>

2. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/129199.html>

Дополнительная:

1. Александрова А. Ю., Зырянов А. И. География туризма: учебник для специальности "Туризм и гостеприимство" среднего профессионального образования / А. Ю. Александрова, А. И. Зырянов. - Москва: КНОРУС, 2024, ISBN 978-5-406-12359-1.-448.-Библиогр.: с. 439-448

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04358-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/102275.html>

3. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18715-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/545421>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://profi.travel/> Профи Трэвел Россия

<https://www.atorus.ru/> АТОР

<https://tourism.gov.ru/reestr/reestr-turoperatorov/> Федеральный реестр туроператоров

<https://www.consultant.ru/> Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ ПЛЮС»

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Турагентская деятельность** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

электронный ресурс Консультант-Плюс

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами

доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Турагентская деятельность**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.4

Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4.1 Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов</p>	<p>Знает правила и особенности подбора туристских продуктов и услуг по запросам клиентов. Умеет подобрать туристский продукт, ориентируясь на потребительские запросы. Владеет навыками презентации туристских продуктов.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает правила подбора туристских продуктов и услуг по запросам клиентов. Не умеет подбирать туристский продукт, ориентируясь на потребительские запросы. Не владеет навыками презентации туристских продуктов.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Знает основные правила подбора туристских продуктов и услуг по запросам клиентов. Подбирает туристский продукт, в целом соответствующий потребительским запросам. Формирует и презентует предложение туристу с ошибками.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает правила подбора туристских продуктов и услуг по запросам клиентов. Подбирает туристский продукт полностью соответствующий потребительским запросам. Формирует и презентует предложение туристу с незначительными ошибками.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Знает правила подбора и специализированные программы туристских продуктов и услуг по запросам клиентов. Подбирает туристский продукт, в полностью соответствующий потребительским запросам. Правильно формирует и презентует предложение туристу.</p>
<p>ПК.4.2 Обеспечивает</p>	<p>Знает природный и историко-культурный потенциал мест</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>не знает природный и историко-культурный</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала</p>	<p>отдыха Умеет осуществлять консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха Владеет навыками презентации туристских продуктов с учетом природного и историко-культурного потенциала туристских регионов</p>	<p>Неудовлетворител потенциал мест отдыха жителей региона не может осуществлять консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха, т.к. не владеет навыками презентации туристских продуктов с учетом природного и историко-культурного потенциала туристских регионов</p> <p>Удовлетворительн знает основные характеристики природного и историко-культурного потенциала мест отдыха жителей региона осуществляет консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха, но допускает существенные ошибки в презентации туристских продуктов в характеристике природного и историко-культурного потенциала туристских регионов</p> <p>Хорошо знает основные и дополнительные характеристики природного и историко-культурного потенциала мест отдыха жителей региона осуществляет консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха, допускает незначительные ошибки в презентации туристских продуктов при характеристике природного и историко-культурного потенциала туристских регионов</p> <p>Отлично знает основные и дополнительные характеристики природного и историко-культурного потенциала расширенного списка мест отдыха жителей региона осуществляет консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха, демонстрирует высокий уровень владения презентацией туристских продуктов с учетом природного и историко-культурного потенциала туристских регионов</p>

ПК.3

Способен к организации и управлению внутрифирменными процессами реализации и продвижения туристских продуктов потребителям, с учетом материально-технических и трудовых ресурсов организации

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.3.2 Осуществляет процесс продвижения туристских продуктов, используя презентации и интернет-коммуникации</p>	<p>Знает алгоритм организации турагентской деятельности. Умеет организовать работу офиса турагентства. Владеет навыками презентации достигнутых результатов.</p>	<p>Неудовлетворител Допущены грубые ошибки в оценке деятельности конкурентов, выбор места для офиса турагентства и его названия осуществлены неверно, разрабатывает стандарты корпоративной культуры турагентства и организует офисное пространство не отвечающие требованиям современного потребителя.</p> <p>Удовлетворительн Допускает ошибки в оценке деятельности конкурентов, выбор места для офиса турагентства и его названия осуществлены с ошибками, разрабатывает стандарты корпоративной культуры турагентства и организует офисное пространство частично отвечающие требованиям современного потребителя.</p> <p>Хорошо Умеет осуществлять оценку деятельности конкурентов, правильно осуществляет выбор места для офиса турагентства и его названия, разрабатывает стандарты корпоративной культуры турагентства и организует офисное пространство полностью в целом отвечающие требованиям современного потребителя.</p> <p>Отлично Умеет осуществлять оценку деятельности конкурентов, правильно осуществляет выбор места для офиса турагентства и его названия, разрабатывает стандарты корпоративной культуры турагентства и организует офисное пространство полностью отвечающее требованиям современного потребителя.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.3.2 Осуществляет процесс продвижения туристских продуктов, используя презентации и интернет-коммуникации	Организация работы офиса турагентства Защищаемое контрольное мероприятие	организация работы офиса турагентства
ПК.4.2 Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала ПК.4.1 Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов	Функциональные обязанности специалиста по туризму Защищаемое контрольное мероприятие	Практические навыки подбора тура для клиента в соответствии с заданными параметрами. Поисковые системы, основные термины, визовые формальности. Презентация туристского продукта

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.3.2 Осуществляет процесс продвижения туристских продуктов, используя презентации и интернет-коммуникации</p> <p>ПК.4.1 Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов</p> <p>ПК.4.2 Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала</p>	<p>Итоговое контрольное мероприятие</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Основные понятия турагентской деятельности. Функции турагента. Терминология турагентской деятельности. Особенности взаимодействия с туроператором. Основание для подачи претензии туриста к качеству туристского продукта и сроки рассмотрения.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Организация работы офиса турагентства

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **14**

Показатели оценивания	Баллы
проанализирована конкурентная среда	10
организовано офисное пространство	7
разработаны стандарты корпоративной культуры турагентства	7
мотивирован выбор места и названия турагентства	6

Функциональные обязанности специалиста по туризму

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Владеет навыками презентации туристского продукта для клиента	15
Представлена мотивировка выбора курортов, отелей. Перечислены документы для оформления	8

тура.	
Сформированное предложение для туриста соответствует действительности, в т.ч. правильно подобраны направление, отели.	7
Сформировано предложение для туриста (минимум 2 направления по 3 отеля)	5
Указаны включенные в стоимость услуги, перечислены услуги с доплатой. Указаны поставщики услуг.	5

Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает функциональные обязанности турагента	9
Знает основание для подачи претензии и сроки рассмотрения в турагентской деятельности	9
Знает основные термины и понятия турагентской деятельности	6
Знает особенности работы с туроператором	6