

**Аннотация
рабочей программы учебной дисциплины
«Туроперейтинг»**

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель изучения дисциплины – формирование у обучающихся комплекса основных понятий, составляющих основу туроператорской деятельности и базовых практических навыков, необходимых для практики турбизнеса.

1.2. Задачи учебной дисциплины:

1) формирование представлений о цикле работ по созданию, продвижению и реализации туров;

2) изучение особенностей программ обслуживания разных видов туризма, специфики отношений с поставщиками услуг, туристской документации, а также организации обслуживания туристов и правовом регулировании туроперейтинга;

3) приобретение обучающимися конкретных базовых практических навыков по овладению основными приемами создания турпродукта.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

2.1. Цикл (раздел) ООП:

Дисциплина «Туроперейтинг» относится к базовой части дисциплин профессионального цикла (Б1.Б3).

2.2. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ООП

Дисциплина «Туроперейтинг» опирается на знания, полученные студентами при изучении дисциплин «Организация деятельности предприятий туристской индустрии», «Основы туризоведения и гостиничной деятельности», «Экономические аспекты в туризме», «Организация туристического обслуживания и технология продаж». Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Туроперейтинг» необходимы обучающимся в период прохождения преддипломной практики и написания выпускной квалификационной работы.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК-3	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на государственных и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Знать: - технологии взаимодействия с клиентами туристских предприятий на основе коммуникации в устной и письменной формах. Уметь: - организовывать процесс коммуникации с клиентами в телефонном режиме и обслуживать клиентов в офисе.

		<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками эффективных продаж турпродукта за счет выстраивания коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
ОПК-3	<p>способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности процесса обслуживания потребителей и (или) туристов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективных продаж турпродукта за счет профессионального обслуживания потребителей и (или) туристов.
ОПК-4	<p>способность к профессиональному общению, обеспечению гармоничных и конструктивных взаимоотношений при выполнении профессиональных задач</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии взаимодействия с клиентами на основе профессионального общения, обеспечения гармоничных и конструктивных взаимоотношений при выполнении профессиональных задач. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать профессиональное общение, обеспечивать гармоничные и конструктивные взаимоотношения при выполнении профессиональных задач. <p>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективных продаж турпродукта за счет выстраивания профессионального общения, обеспечения гармоничных и конструктивных взаимоотношений при выполнении профессиональных задач.
ПК-6	<p>способность организовывать маркетинговую деятельность на предприятиях туристской сферы;</p>	<p>Знать: особенности маркетинговой деятельности на предприятиях туристской сферы; технологию организации турагентской деятельности; принципы взаимодействия с туроператорами, партнерами и агентами влияния; технологические процессы продвижения и реализации</p>

		<p>турпродукта. Уметь: организовывать маркетинговую деятельность на предприятиях туристской сферы; определять основные стратегические задачи деятельности турагентства; проводить исследования туристского рынка, оценивать эффективность отдельных направлений деятельности турагентства и предприятия в целом; осуществлять взаимодействие между турагентством и туроператорами, поставщиками услуг, партнерами и агентами влияния. Владеть (навыки и/или опыт деятельности): навыками организации маркетинговой деятельности на предприятиях туристской сферы при реализации стратегии успешного ведения турбизнеса.</p>
ПК-2	<p>способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме.</p>	<p>Знать: технологии обработки и интерпретирования с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме; организацию турагентской деятельности; принципы взаимодействия с туроператорами, партнерами и агентами влияния; юридические аспекты, связанные с туристской деятельностью; проблемы и ошибки в работе турагентства; технологические процессы продвижения и реализации турпродукта. Уметь: обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме; определять основные стратегические задачи деятельности турагентства; осуществлять взаимодействие между турагентством и туроператорами, поставщиками услуг, партнерами и агентами влияния.</p>

		<p>Владеть (навыки и/или опыт деятельности): навыками обработки и интерпретирования с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме; навыками креативного мышления при формировании стратегии успешного ведения турбизнеса; опытом ведения баз данных постоянных клиентов, поставщиков услуг; методами обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; опытом использования компьютерных средств автоматизации на всех этапах турагентской деятельности.</p>
--	--	--

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Особенности создания и функционирования турагентств

- Тема 1.1. Особенности туристического бизнеса
- Тема 1.2. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия
- Тема 1.3. Технология открытия турагентства
- Тема 1.4. Планирование работы туристического агентства
- Тема 1.5. Построение системы продаж тур агентства
- Тема 1.6. Сотрудничество в турбизнесе

Раздел 2. Практические аспекты деятельности тур агентства

- Тема 2.1. Веб-сайт как инструмент продаж турагентства
- Тема 2.2. Особенности рекламы в туризме
- Тема 2.3. Эффективное управление персоналом тур агентства
- Тема 2.4. Взаимодействие персонала с клиентами тур агентства
- Тема 2.5. Ошибки и проблемы в турбизнесе

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Традиционные технологии (лекция, семинарское занятие, консультация, экзамен), технологии интерактивного обучения (дискуссии, игровые технологии).

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Овчаренко Л.А., к.э.н., доцент кафедры туризма