

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Геолого-географический факультет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан геолого-географического
факультета


П.А. Тишин

« 12 » сентября 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
Технология и организация туристско-рекреационной деятельности

по направлению подготовки
05.03.02 География

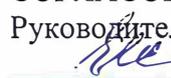
Направленность (профиль) подготовки:
«География, геотехнологии и туризм»

Форма обучения
Очная

Квалификация
Бакалавр

Год приема
2022

Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.ДВ.01.02.04

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель ОП

Н.С. Евсева

Председатель УМК

М.А. Каширо

1. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование следующей компетенции:

– ПК-6 – способен осуществлять деятельность по оценке, формированию, продвижению и реализации туристского продукта

2. Задачи освоения дисциплины

Задачами освоения дисциплины является подготовка обучающегося к достижению следующих индикаторов компетенций:

ИПК-6.1. Проводит оценку туристско-рекреационного потенциала территории, а также маркетинговые исследования спроса и предложений на туристские услуги и продукт.

ИПК-6.2. Разрабатывает концепцию и программу индивидуального и группового туристского продукта, предложения по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)». Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.ДВ.01.02.04. Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, и входит в профессиональный модуль по выбору обучающихся «Рекреационная география и туризм». Дисциплина обязательна для изучения обучающимися, выбравшим соответствующий модуль.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Семестр 5, экзамен.

5. Входные требования для освоения дисциплины. Постреквизиты

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: «Основы туризоведения», «Экскурсоведение», «Информационные технологии в туризме».

Постреквизиты дисциплины: «Менеджмент в туризме», «Маркетинг и экономика туризма», «Технологии проектирования туристского продукта», «Ландшафтно-рекреационное проектирование», «Правовое обеспечение туризма», «Правовое сопровождение предприятий туристической индустрии».

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 часов, из которых:

– лекции: 28 ч.;

– практические занятия: 30 ч.;

в том числе практическая подготовка: 30 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Тема 1. Основные типы предприятий на туристском рынке. Задачи и функции туроператоров, их типология. Турагентства: задачи, функции, типология. Основные различия туроператоров и турагентств. Взаимоотношения туроператоров и агентств.

Тема 2. Планирование и создание туристской фирмы. Основные этапы в процессе открытия турфирмы. Определение ее миссии и целей. Организационно-правовые формы турпредприятий. Основные учредительные документы. Особенности проведения учредительного собрания. Правовая регистрация. Постановка фирмы на учет в различные фонды и инспекции. Последующие организационные процедуры.

Тема 3. Бизнес-планирование туристской фирмы. Бизнес планирование в современном предпринимательстве. Стратегия развития фирмы. Основные функции и задачи бизнес плана. Процесс составления бизнес-плана, его структура и состав. Сопроводительные документы.

Тема 4. Имидж туристской фирмы. Основные компоненты имиджа. Внутренний и внешний имидж и их оценка. Имидж персонала. Основные атрибуты наружного оформления офиса. Оформление внутренних помещений офиса. Современные технологии, повышающие эффективность работы туристской фирмы. Фирменный стиль. Логотип. Торговая марка.

Тема 5. Взаимоотношения туристских фирм с поставщиками услуг. Нормативно-правовая база договорных отношений. Типовые договора и их структура. Особенности проведения деловых переговоров. Виды договорных отношений между туристской фирмой и гостиничными предприятиями. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний. Услуги железных дорог при организации туров. Договорная документация теплоходного круиза. Услуги автотранспортных хозяйств при организации туров. Взаимоотношения туристских фирм с музеями и экскурсионными фирмами.

Тема 6. Технология обслуживания клиентов в туристской фирме. Стратегия обслуживания. Особенности обслуживания клиентов в туристской фирме. Совершенствование процесса обслуживания клиентов. Система управления отношениями с клиентами. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентом. Информированность и право выбора клиента. Рассмотрение претензий, замечаний, жалоб. Защита прав туристов и интересов фирмы.

Тема 7. Управление продажами туристского продукта. Психология продаж. Реализация плана продаж. Корпоративная культура в рамках техники продаж. Техника продаж. Организация корпоративных продаж. Исследование клиентских предпочтений.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, деловых игр по темам, выполнения домашних и практических заданий, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Порядок формирования компетенций, результаты обучения, критерии оценивания и перечень оценочных средств для текущего контроля по дисциплине приведены в Фондах оценочных средств для курса «Технология и организация туристско-рекреационной деятельности».

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в пятом семестре проводится в письменной форме по билетам. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Экзаменационный билет состоит из 5 вопросов, проверяющий ИПК-6.1, ИПК-6.2. Ответы на вопросы билета даются в развернутой форме.

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Студент допускается к экзамену только после защиты реферата и выполнения всех практических заданий.

Процедура проверки сформированности компетенций и порядок формирования итоговой оценки по результатам освоения дисциплины «Технологии и организация

туристско-рекреационной деятельности» описаны в Фондах оценочных средств для данного курса.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=1963>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

в) Елисеева Т. И., Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2008.

г) План практических занятий по дисциплине.

Примерный перечень тем практических занятий:

1. Планирование и создание туристской фирмы.
2. Составление бизнес-плана туристской фирмы.
3. Внутреннее и внешнее оформление турфирмы.
4. Разработка технологических схем подготовки, организации, продажи и проведения туров.

5. Составление маршрутов и увязка их с поставщиками туристских услуг.

6. Работа с основными документами, необходимыми для обслуживания клиентов. Особенности их заполнения и хранения.

д) Методические указания по самостоятельной работе студентов

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник. – М: Финансы и статистика, 2005. – 256 с.

– Новиков В.С. Организация туристской деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / В. С. Новиков. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 336 с.

– Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. – Дашков и К., 2015. – 256 с.

б) дополнительная литература:

– Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа – М, 2011. – 299 с.

– Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие / Л.И. Егоренков. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 301 с.

– Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум. – М.: КноРус, 2008.

– Боуэн Док, Котлер Ф., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. – М.: Юнити, 2007.

– Булыгина И. И., Гаранин Н. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации. – М.: Советский спорт, 2006.

– Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма. – М.: Академия, 2007.

– Жукова М. А., Сенин В. С. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма. – М.: КноРус, 2007.

в) ресурсы сети Интернет:

– Официальный Сайт Федерального Агентства по Туризму РФ
<http://www.russiatourism.ru>

– Томская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина [Электронный ресурс] / Томская областная универсальная научная библиотека имени А.С. Пушкина, 2010-2016. – URL: <http://www.lib.tomsk.ru/>

13. Перечень информационных ресурсов

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
- публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
- ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения практических занятий, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в т.ч. в смешанном формате «Актру».

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

15. Информация о разработчиках

Льготина Лариса Петровна – старший преподаватель кафедры краеведения и туризма геолого-географического факультета НИ ТГУ.