

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Вятский государственный университет»  
(ВятГУ)  
г. Киров

Утверждаю  
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации  
РПД\_3-43.03.02.01\_2020\_114077  
Актуализировано: 04.03.2021

**Рабочая программа дисциплины**  
**Технологии организации турагентской деятельности**

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	43.03.02 шифр
	Туризм наименование
Направленность (профиль)	3-43.03.02.01 шифр
	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг наименование
Формы обучения	Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

## Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Кузнецова Алёна Игоревна

---

ФИО

Матафонова Татьяна Алексеевна

---

ФИО

## Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Изучение организационно-управленческих и иных основ технологии и организации турагентской деятельности.
Задачи дисциплины	дать необходимых объём знаний об организационно-управленческих основ организации турагентской деятельности; сформировать навыки работы в туристском агентстве при коммуникациях с клиентами и коллективом; сформировать знания в области нормативно-правового регулирования и умения их использовать в деятельности туристского агентства;

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенция УК-3

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
Знает	Умеет	Владеет
Способы взаимодействия в коллективе, методы построения команды	Применять методы построения команды на практике, проводить командообразующие мероприятия	Навыками работы в коллективе, навыками построения команды

#### Компетенция ПК-1

Способен осуществлять проектирование туристского продукта (маршрута, экскурсии и т.д.) с учетом ресурсных возможностей, нормативно-правовых требований и требований безопасности		
Знает	Умеет	Владеет
Технологию проектирования туристского продукта с учетом законодательства в сфере туристской деятельности, нормативно-правовых требований и требований безопасности	Проектировать туристский продукт с учетом ресурсов территории, нормативно-правовых требований и требований безопасности, применять законодательство в сфере туризма	Теоретическими основами проектирования, готовностью применения основных методов проектирования в туризме

#### Компетенция ПК-6

Способен формировать предложение услуг, обеспечивающих удовлетворение культурных, познавательных, физических потребностей, максимально соответствующим пожеланиям туриста		
Знает	Умеет	Владеет
принципы организации предложения услуг турагентами	анализировать технологию и организацию работы турагента	навыком формирования предложения услуг турагента

**Структура дисциплины**  
**Тематический план**

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Туристские агентства как компонент индустрии туризма	ПК-6, УК-3
2	Организация турагентской деятельности	ПК-1, ПК-6
3	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-1, ПК-6, УК-3

**Формы промежуточной аттестации**

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения)
Экзамен	7 семестр (Очная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения)

### Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	4	7	288	8	162	86	34	52	0	126			7

## Содержание дисциплины

### Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
<b>Раздел 1 «Туристские агентства как компонент индустрии туризма»</b>		<b>65.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л1.1	Основные понятия турагентской деятельности	2.00
Л1.2	Роль и место турагентской деятельности в индустрии туризма	2.00
Л1.3	Классификация и виды туристских агентств	2.00
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П1.1	Анализ рынка туристских агентств	4.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С1.1	Подготовка к практикам	21.50
С1.2	Подготовка к лекциям	10.00
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	23.50
<b>Раздел 2 «Организация турагентской деятельности»</b>		<b>196.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л2.1	Организация турагентской деятельности	2.00
Л2.2	Правовое регулирование турагентской деятельности	2.00
Л2.3	Нормативно-правовая база обеспечения турагентской деятельности	2.00
Л2.4	Организационно-правовая форма туристского агентства	2.00
Л2.5	Информационное обеспечение турагентской деятельности	4.00
Л2.6	Документационное обеспечение работы туристского агентства	2.00
Л2.7	Организация работы туристского агентства	4.00
Л2.8	Технологии продаж и продвижения туристского продукта	4.00
Л2.9	Обслуживание клиентов турагентства	4.00
Л2.10	Менеджмент туристского агентства	2.00
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П2.1	Нормативно-правовая база функционирования туристского агентства	2.00
П2.2	Информационные технологии в деятельности туристского агентства	6.00
П2.3	Организация процесса продажи туристского продукта	6.00
П2.4	Организация процесса обслуживания клиентов	6.00
П2.5	Менеджмент туристского агентства	4.00
П2.6	Документационное обеспечение работы туристского агентства	4.00
П2.7	Обслуживание клиентов туристского агентства	6.00
П2.8	Реклама в деятельности туристского агентства	6.00
П2.9	Корпоративная культура туристского агентства	2.00

П2.10	Маркетинг в деятельности туристского агентства	4.00
П2.11	Основы договорных отношений с клиентом	2.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С2.1	Подготовка к лекциям	30.00
С2.2	Подготовка к практикам	40.00
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	50.00
<b>Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»</b>		<b>27.00</b>
ЭЗ.1	Подготовка к сдаче экзамена	24.50
КВР3.2	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР3.1	Сдача экзамена	0.50
<b>ИТОГО</b>		<b>288.00</b>

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение



задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета [www.vyatsu.ru](http://www.vyatsu.ru).

## **Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине**

### **Учебная литература (основная)**

- 1) Тимофеев, М. С. Современное направление развития турагентской деятельности в РФ: проблемы и перспективы / М.С. Тимофеев. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 117 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89716/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 2) Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М.В. Малыгина. - Омск : Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2017. - 137 с. : табл. - ISBN 978-5-9500578-1-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573620/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 3) Ефремов, М. В. Методические указания по выполнению самостоятельной работы профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» : учебно-методическое пособие / М. В. Ефремов. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2017. - 44 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/144621> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

### **Учебная литература (дополнительная)**

- 1) Туризм: технология и организация туристского обслуживания : практикум по решению задач и кейсов для подготовки к государственной итоговой аттестации для студентов 4-го курса по направлению подготовки бакалавров фгос во 43.03.02 «туризм» всех форм обучения. - Сочи : СГУ, 2019. - 44 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147783> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.
- 2) Юхнева, Нина Андреевна. Управление продажами : учебно-метод. пособие для студентов направлений: 43.03.01, 43.03.02, 38.03.06, 38.03.07, 43.03.03, 38.04.06 всех профилей подготовки, всех форм обучения / Н. А. Юхнева, Е. А. Юхнева ; ВятГУ, ФЭМ, каф.СТД. - Киров : ВятГУ, 2015. - 38 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 12.02.2014). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
- 3) Скобкин, Сергей Сергеевич. Менеджмент в туризме : Учебник и практикум Для СПО / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 366 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10542-1 : 869.00 р. - URL: <https://urait.ru/bcode/456731> (дата обращения: 20.04.2020). - Режим доступа: Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный.

### **Учебно-методические издания**

РПД\_3-43.03.02.01\_2020\_114077

1) Юхнева, Евгения Анатольевна. Введение в профессиональную деятельность туроператора и турагента : учебно-метод. пособие для студентов направления 43.03.02 / Е. А. Юхнева ; ВятГУ, ФЭМ, каф.СТД. - Киров : ВятГУ, 2015. - 19 с. - Библиогр.: с. 20. - 28 экз. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 26.11.2013). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

2) Девятьярова, Ирина Петровна. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебно-методическое пособие для подготовки у семинарским занятиям для студентов направления подготовки 43.03.02 "Туризм" очной формы обучения / И. П. Девятьярова ; ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. СТТД. - Киров : ВятГУ, 2020. - 48 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 27.01.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### **Электронные образовательные ресурсы**

1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>

2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: [https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program\\_ID=3-43.03.02.01](https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-43.03.02.01)

3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>

4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

### **Электронные библиотечные системы (ЭБС)**

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

## Материально-техническое обеспечение дисциплины

### Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КОМПЬЮТЕР ICL S253.MI (МОНОБЛОК)
Экран LUMA

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)**

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:  
[https://www.vyatsu.ru/php/list\\_it/index.php?op\\_id=114077](https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=114077)