

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В  
Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ



**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации**

**«Туроператор»**

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель программы

Литвинова И.В.

Составитель программы

Литвинова И.В.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Туроператор»

**1.Цель:** обеспечение достижения результатов деятельности, является формирование знаний, умений и навыков у будущих специалистов в области организации и технологии туристской деятельности

#### **Задачи:**

- 1.Формирование знаний о принципах, методах и технологии организации туристского бизнеса;
- 2.Овладение методикой планирования, организации, мотивации и контроля на туристском предприятии;
3. Овладение законодательными и нормативно-правовыми основами взаимодействия
- 4.Взаимодействие туроператорских и агентских фирм с партнерами и потребителями услуг (туристами).

#### **2. Требования к результатам освоения программы**

Слушатель, освоивший программу, должен:

##### **2.1. обладать:**

*профессиональными компетенциями*, включающими в себя:

ПК-10– готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий

##### **2.2. знать:**

- особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;
- понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;

##### **2.3. уметь:**

- компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта;

##### **2.4. владеть:**

- основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;

#### **3. Категории обучающихся**

Студенты (выпускники) средних профессиональных, высших учебных заведений, начинающие предприниматели, граждане проходящие переквалификацию

#### **4. Актуальность программы**

Обусловлена развитием туристской индустрии в Приморском крае.

## 5. Планируемые результаты обучения

Практическая навыки работы в туристической, автоматизированная обработка данных входящей и исходящей информации от фирм агентов, ведущих свою деятельность и взаимодействующих с главными поставщиками услуг.

**6. Объем программы:** 72 часа трудоемкости, в том числе 48 ауд. часов.

## 7. Календарный учебный график

График обучения Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
с отрывом от работы (очная)			
с частичным отрывом (очно-заочная)	2	3	2 мес.
без отрыва от работы (заочная)			

## 8. Организационно-педагогические условия

Занятия проводят преподаватели профильных дисциплин. Занятия проводятся в аудиториях с применением мультимедийного оборудования, технических и электронных средств обучения, презентационных материалов.

## 9. Документ, выдаваемый после завершения обучения

По окончании обучения слушатели проходят итоговое междисциплинарное тестирование.

При успешном прохождении итоговой аттестации выдается Удостоверение о повышении квалификации.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики 07.06.2016 г., протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Власова Е.М.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, обсуждена и одобрена Ученым советом филиала ВГУЭС в г. Находке  
Протокол от 01.07.2016 г. № 10

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Находке  
(филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)**

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**дополнительной профессиональной программы  
повышения квалификации**

### «Туроператор»

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Трудоемкость в часах:					Само стояте льная работа	Формы контроля
		Всего	аудиторные занятия, в т.ч.			Всего		
			Всего	лек ции	Практические, лабораторные, семинарские занятия, тренинги и др.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Модуль 1. Введение в предмет. Туризм как объект управления	16		8	2		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
2	Модуль 2. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности	24		6	12		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
3	Модуль 3. Безопасность в туризме	19		5	8		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
4	Модуль 4. Технология разработки турпродукта и обслуживания туристов	13		5	2		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
	Итоговая аттестация							Зачет
	Итого:	72		24	24		24	

Руководитель программы:

Нарута Я.С.  
(Ф.И.О.)

начальник студенческого офиса  
(ученая степень, звание, должность)

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
 высшего образования  
**«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
 ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»** в г. Находке  
 (филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
**«Специалист МФЦ»**

Наименование дисциплин и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов Л/Пр/СРС
1	2	3
<b>Модуль 1. Введение в предмет. Туризм как объект управления</b>		
Введение в предмет. Туризм как объект управления	<b>Содержание учебного материала</b>	8/2/6
	Предмет, задачи, структура курса «Технология и организация операторских и агентских услуг».	
	Значение предмета для формирования общей культуры и навыков работы в сфере управления на различных территориальных уровнях: государственном; региональном, муниципальном и отдельного туристского предприятия.	
	<b>Практическая работа</b>	
	Классификация, свойства туристских услуг.	
<b>Модуль 2. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности</b>		
Управление туристской деятельностью в РФ: структура управления, цели, методы, принципы, влияние на динамику развития туристского рынка Российской Федерации и Дальнего Востока	<b>Содержание учебного материала</b>	6/12/6
	Коммерческие и общественные туристские организации: сущность, цели и задачи деятельности. Законодательные и нормативно-правовые документы в регулировании туристской деятельности на территории Российской Федерации.	
	<b>Практическая работа</b>	
<b>Модуль 3. Содержание и нормативное правовое регулирование процесса предоставления государственной и муниципальной услуги в МФЦ (по каждой услуге)</b>		
Модуль 3 Безопасность в туризме	<b>Содержание учебного материала</b>	5/8/6
	Общее понятие безопасности, законодательное регулирование аспектов безопасности в туристской деятельности на территории Российской Федерации. Риски и меры по их предотвращению. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов и меры по предотвращению рисков. Травмоопасность, воздействие окружающей среды, Психофизиологические факторы риска. Безопасность туристов во время перевозок. Безопасность туристов на предприятиях размещения, питания, при прохождении маршрутов.	

	<b>Практическое занятие</b>	
	Экологический туризм и факторы риска на маршрутах в Приморском крае.	
<b>Модуль 4 Технология разработки турпродукта и обслуживания туристов</b>		
Тренинги личностного и профессионального развития	<b>Содержание учебного материала</b>	5/2/6
	Туристский продукт: сущность, структура туристского продукта, основные и дополнительные услуги в структуре туристского продукта. Технология разработки туристского продукта. Технология, методы и принципы обслуживания туристов в туристской фирме. Законодательно-правовое регулирование ответственности туристских фирм перед потребителями и партнерами.	
	<b>Практическое занятие</b>	
	Тестирование	
<b>Итоговая аттестация</b>		<b>Зачет</b>
<b>Всего</b>		<b>72 24/24/24</b>

### Примерные вопросы к зачету:

#### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

1. Каковы свойства туризм как объекта управления?
2. Классификация туристских организаций (общественные и коммерческие).
3. каковы цели, задачи и миссия туристской организации?
4. Раскрыть значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.
5. Классификация туризма.
6. Раскрыть основные функции менеджмента в туризме.
7. Сущность организации деятельности как функции менеджмента в туризме.
8. Планирование деятельности как функция менеджмента в туризме.
9. Мотивация как функция менеджмента в туризме: сущность, классификация.
10. Мотивация трудовых отношений: функции, принципы, методы
11. В чем особенность мотивации потребителей в туризме?
12. Контроль как функция менеджмента в туризме.
13. Туристская индустрия (понятие, структура, особенности взаимодействия).
14. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в России.
15. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ: цели, принципы, методы.
16. Каковы технологические этапы создания туристской фирмы?
17. Каковы особенности договорной деятельности в туризме?
18. Сделка, виды сделок в туризме.
19. Сущность сделки на условиях «Договора агентских соглашения».
20. Какова правовая сущность сделки на условиях «Договора купли-продажи»?
21. Сделка на условиях «Договора обмена».
22. Каковы особые условия договора туристской фирмы с гостиничным предприятием?
23. Договор туристской фирмы с транспортной компанией (авиакомпанией, железной дорогой, автотранспортным предприятием). Принципиальные условия договора.
24. Раскройте принципы подбора партнеров по бизнесу в туризме
25. Безопасность в туризме: законодательное и нормативно-правовое регулирование в РФ, понятие, основные аспекты.
26. Страхование в туристской деятельности, законодательное регулирование страхования.
27. Страхование туристов: виды, правовая основа.
28. Страхование рисков туристской ответственности. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (о внесении изменений в ФЗ Гл.VII, ст.17 Финансовое обеспечение)
29. Продвижение туристского продукта: рекламные и не рекламные методы продвижения.

30. Охарактеризуйте туристский рынок: понятие, структура, свойства.
31. Какова технология сбыта туристского продукта?
32. Выбор стратегии туристской фирмы
33. Качество туристской услуги (продукта): понятие, оценка и контроль качества.
34. Каковы основные формы деятельности туристских предприятий.
35. Что понимается под туристскими формальностями?
36. Правила оформления туристской визы.
37. Что понимается под санитарно-эпидемиологическими формальностями?
38. В чем заключается валютный контроль?
39. Таможенный контроль и таможенные формальности.
40. Охарактеризуйте туристский рынок РФ.
41. Охарактеризуйте туристский рынок Дальнего Востока.
42. Охарактеризуйте туристский рынок Приморского края.
43. Что понимается под безопасностью в туристской деятельности?
44. Классификация рисков в туризме и меры их предотвращения.
45. Охарактеризуйте методы контроля качества туристского продукта (услуги).
46. Охарактеризуйте крупнейшие туристские выставки в мире и РФ.
47. Каковы функции общественных туристских организаций?

### Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов

1. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебное пособие для студентов вузов / А.А. Жуков, С.О. Дерябина. – М.: Академия, 2013. – 208 с.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие для образоват. учреждений сред. проф. образования / А. Б. Косолапов. - 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2014. - 288 с.
3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник / Е.Н. Ильина.- М.: Финансы и статистика, 2014. – 240 с.
4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студентов вузов тур. проф. – М.: Финансы и статистика, 2015. - 160 с.
5. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное Пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 512 с.
6. Скобкин С.С., Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов/ С.С. Скобкин.- М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 496 с.
7. Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта / О.Ю. Грачева, Ю.А. Маркова, Л.А. Мишина. – М.: Дашков и К\*, 2016
8. Веткин, В.А. Технология создания турпродукта: пакетные туры. Учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / В.А. Веткин, Е.В. Винтайкина. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 240 с.
9. Соколов, А. DAMNEDAM, или Как продавать без скидок в туризме [Электронный ресурс] / А. Соколов. - Киев: Мультимедийное Издательство Стрельбицкого, 2015. - 112 с.
10. Насонова, Н.В. Основы индустрии туризма: Учебно-методический комплект / Н.В. Насонова.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2015
11. Насонова, Н.В. Основы индустрии туризма: Учебно-методический комплект / Н.В. Насонова.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2015
12. Симонова, М.М. Социология туризма / М.М. Симонова.— ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича .— 2015
13. Цветков Е.И. Техническое оснащение в сфере туризма: Учебно - методический комплект / Е.И. Цветков.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2015

## **Дополнительные материалы и информация:**

### **Электронные ресурсы**

Дистанционные информационные справочные системы и ЭБС:

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

Компьютерный зал библиотеки предоставляет доступ к электронным ресурсам: современным профессиональным базам данных, информационным справочным системам, ЭБС

Ресурс АРМ АБИС «Дельфин»

СПС «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

СПС «Кодекс» <http://www.kodeks.ru/>

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/> и др.



**Сведения о кадровом обеспечении образовательного процесса  
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
«Туроператор»**

№	Наименование дисциплин (тем, разделов)	ФИО преподавателя (полностью)	Кол-во часов	Основное место работы, должность, занятость (0,25/0,5/0,75, 1,0 ст)	Уровень образования, ученая степень, ученое звание, категория	Стаж работы		Возраст
						общий	педаго- гический	
1	Модуль 1. Введение в предмет. Туризм как объект управления	Нарута Яна Сергеевна	72	Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке, старший начальник студенческого офиса, 1,0 ставка	Высшее	13	10	35
2	Модуль 2. Законодательное и нормативно- правовое регулирование туристской деятельности							
3	Модуль 3. Безопасность в туризме							
4	Модуль 4. Технология разработки турпродукта и обслуживания туристов							

Руководитель программы      Нарута