

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Аннотация

Цель освоения дисциплины: формирование основных знаний и навыков, необходимых для выполнения должностных обязанностей, установленных моделью подготовки выпускников по специальности 080102 «Мировая экономика» с учетом квалификационных требований к основным должностям туристской индустрии.

Дисциплина «Организация туроператорских и турагентских услуг» учитывает современное видение проблематики системы туристского обслуживания в Российской Федерации, приоритетными направлениями развития которой являются организация и технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Дисциплина позволяет будущим выпускникам решать практические задачи по туристским операциям. При успешном освоении дисциплины у них не будут возникать серьезные проблемы в отношении жалоб клиентов на своевременность и качество туристских услуг.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 80 часов

Содержание дисциплины. Предмет дисциплины «Организация туроператорских и турагентских услуг». Задачи и содержание дисциплины. Понятия туроперейтинга, туроператорской и турагентской деятельности. Классификация и функции туроператоров.

Виды туристических продуктов. Классы обслуживания. Пакеты услуг

Понятие программ обслуживания. Планирование и проектирование туров. Договорный план.

Понятие поставщика услуг. Принципы организации переговоров с поставщиками услуг. Порядок заключения договоров с поставщиками услуг. Виды договоров с поставщиками услуг

Понятие туристической документации и ее основные формы. Понятие визы и визовой поддержки. Виды визовой поддержки. Порядок оформления виз для граждан РФ и иностранных туристов

Принципы формирования сбытовой сети. Виды партнеров по сбыту. Агентское соглашение. Виды партнеров по сбыту. Агентское соглашение.

Понятие качества. Показатели качества обслуживания. Понятие качества. Показатели качества обслуживания. Организация системы качества и анализ функционирования. Разработка внутрифирменной документации в области качества.

Основная литература

1. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник .- г. М.: Финансы и статистика, 2009.
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организационной деятельности: Учебник .- г. Москва : Финансы и статистика, 2012.
3. Ильина Е. Н. Туризм - путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: Учеб. - М.: РМАТ, 2010. - С. 45-111, 134-149.

Дополнительная литература

1. Квартальнов В. А. Туризм: теория и практика: Избранные труды: В 5 т. Т. 4: Иностраный туризм. - М.: Финансы и статистика, 2010.-С. 89-125.
2. Исмаев Д. К. Основы стратегии и планирования маркетинга в иностранном туризме. - М.: ТОО «Луч», 2009. - С. 52-196.
3. Ильина Е. Н. Менеджмент транспортных услуг: Учеб. - М.: РМАТ, 2011. -С. 8-29, 87-103, 108.
4. Гуляев В. Г. Формуляры, контракты, соглашения в туристской деятельности: Учебно-практич. пособие. - М.: Изд-во ПРИОР, 2013. - С. 4-21, 27-49, 117-194, 292-302
5. Коммерческие договоры-2: Сборник образцов, правовое регулирование, бухгалтерское оформление. - М.: Изд-во ДИС, 2011.-С. 3-18, 38-49, 84-93, 111-122, 151-155.

Справочная и нормативная литература

1. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Толковый словарь туристских терминов. Туризм. Туристская индустрия. Туристский бизнес. -М.; Афины: Infogroup, 2011. -С. 67, 157-161, 186-188, 245-247.