

**Аннотация к рабочей программе дисциплины**  
**«Операционная деятельность туристского и гостиничного**  
**предприятия»**

Учебный курс «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» включена в состав вариативной части как дисциплина по выбору студента.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/4 зачетные единицы, 144/144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36/10 часов), практические занятия (36/12 часов, в том числе МАО 18/4 часов), самостоятельная работа (72/122 часа). Дисциплина реализуется на 2/3 курсе в 4/9 семестре.

Дисциплина «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Организация туроператорской и турагентской деятельности», «Внутренний туризм», «Туроперейтинг», и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Внутренний туризм», «Предпринимательская деятельность в индустрии туризма и гостеприимства», «Управление предприятием общественного питания», «Маркетинг и продажи туристских и гостиничных услуг».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: организационно-управленческие основы туроператорской деятельности, принципы организации обслуживания туристов, методы анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя.

**Цель дисциплины** – формирование у слушателей комплекса основных понятий, составляющих основу туроператорской деятельности и практических навыков, необходимых для инновационного развития турбизнеса.

**Задачи:**

- изучение основных принципов туроперейтинга;
- формирование представлений о цикле работ по созданию, продвижению и реализации туров, особенностях программ обслуживания разных видов туризма, специфики отношений с поставщиками услуг, туристской документации, а также организации обслуживания туристов и правовом регулировании туроператорской деятельности;
- формирование умений разрабатывать модульные программы обслуживания туристов на туристских маршрутах;
- формирование навыков эффективного продвижению и реализации международных туров.

Для успешного изучения дисциплины «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
	Знает	Технологию организации туроператорской деятельности;

ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов		Функции менеджера и требования к организации работы персонала; Принципы взаимодействия туроператора с партнерами; Технологии работы с индивидуальным туристом и турагентом; Принципы и правила работы с претензиями клиентов.
	Умеет	Проектировать программу обслуживания; Организовать процесс взаимодействия с транспортными предприятиями, гостиницами, турагентствами; Организовать процесс обслуживания клиентов туроператора в офисе и на маршруте.
	Владеет	Навыками проектирования программ туров, турпакетов, туров; Способностью к социальному взаимодействию и профессиональному общению, готовностью к коллективной работе в команде и организации и организации работы малых коллективов – исполнителей.
ПК-5 способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знает	Функции менеджера и требования к организации работы персонала; Нормативно-правовые документы, регулирующие туристскую деятельность, их практическое применение; Порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; Правила оформления туристской документации (путевок, ваучеров, билетов, страховых полисов и др.);
	Умеет	Проектировать тур; Проектировать программу обслуживания; Своевременно и точно провести бронирование; Оформить договор с клиентом, турагентом;
	Владеет	Навыками проектирования программ туров, турпакетов, туров; Навыками правильного заполнения туристских документов; Опытом ведения баз данных предоставляемых услуг, постоянных клиентов, поставщиков услуг.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Операционная деятельность туристского и гостиничного предприятия» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения:

лекция-беседа, лекция-консультация, проблемная лекция, лекция - дискуссия,  
кейс - стади.