

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГУ»)

Факультет естественных наук  
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета  
естественных наук

 М.В. Веронов

« 12 » сентября 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технология организации туроператорских и турагентских услуг»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 2

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Окскурсовод (тин)» от 24.12.2021 г. № 913 н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954 н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

#### СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ЛПГУ», кандидат педагогических наук, Богатырева Дарья Степановна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «01» июня 2021 г. № 8

И.о. заведующего кафедрой географии



Ю.Ю. Чиркова

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «16» января 2021 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Песторенко

#### СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Савенков

## 1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» является формирование у будущих специалистов сферы туризма целостного представления о принципах организации обслуживания туристов на туристских предприятиях, методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя.

Основные задачи дисциплины:

- изучить основополагающие принципы технологии и организации туроператорских и турагентских услуг;
- рассмотреть вопросы производства, продвижения и реализации турпродукта;
- ознакомить студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению.
- научить разрабатывать туристский продукт, рассчитывать стоимость туров;
- сформировать умения по составлению программ туристского обслуживания, работе с туристской документацией.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» входит в вариативную часть дисциплин подготовки студентов (Б1.В.16).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

**знания** основных определений понятий индустрии туризма; основ туристической деятельности; принципов организации экскурсионной деятельности; географии стран мира;

**умения** анализировать современного состояния туристической отрасли; осуществления поиска специальной туристической информации;

**навыки** систематизации, обобщения и комплексного анализа исследуемой информации.

Основывается на базе дисциплин: «Организация туристской деятельности», «География туризма».

Является основой для дальнейшего освоения комплекса дисциплин профессиональной подготовки: «Туристские формальности и безопасность в туризме», «Организация гостиничной деятельности», «Разработка и реализация туроператорских и турагентских услуг», «Проектирование туристско-рекреационной деятельности».

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
<b>Профессиональные</b>		
ПК-9	<p>ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма.</p> <p>ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Технология организации туроператорских и турагентских услуг», должны:

**знать** технологию организации предоставления туроператорских и турагентских услуг; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания; организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности;

**уметь** решать стандартные задачи профессиональной деятельности, используя различные источники информации по объекту туристского продукта; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности; анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятий туристской индустрии и потребителей (клиентов);

**владеть навыками** анализа и составления договорной документации; основами и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами, турагентами и контрагентами туристской деятельности; навыками анализа оперативной информации о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности, мониторинга туристской индустрии.

#### 4. Структура и содержание учебной дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	
	Очная форма	Заочная форма
<b>Общая трудоемкость дисциплины (всего)</b>	144 (4 зач. ед.)	
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов)</b> <b>в том числе:</b>	28	
Лекции	20	
Семинарские занятия	—	
Практические занятия	28	
Лабораторные работы	—	
Контрольные работы	+	
Курсовая работа	+	
Другие формы организации учебного процесса	+	
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	69	
<b>Контроль</b>	27	
<b>Форма аттестации</b>	<b>экзамен</b>	

#### **Тема 1. Туристский рынок как развивающаяся система.**

1.1. Турагенты и туроператоры. Причины появления туроператоров и турагентов. Сущность туроператорской и турагентской деятельности. Роль турагента и туроператора на туристском рынке.

1.2. Классификации туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры. Основные функции туроператоров.

1.3. Классификация туристских агентов. Функции турагентов. Розничная продажа туров. Резервирование туров.

1.4. Туроператоры и турагенты на международном рынке туризма.

#### **Тема 2. Особенности организации работы и функционирования туроператора и турагента.**

2.1. Основные функции и структура туроператорской и турагентской фирмы.

2.2. Этапы и принципы создания туристского предприятия и ведения предпринимательской деятельности по оказанию туристских услуг.

2.3. Особенности функционирования туристских предприятий различных форм собственности и организационно-правовых форм хозяйствования в РФ и ЛНР.

2.4. Нормативно-правовая база создания и функционирования туристского предприятия.

### **Тема 3. Позиционирование туристского предприятия на рынке, организация работы с партнерами.**

3.1. Понятие технологии туристской деятельности, туроперейтинга. Условия осуществления туроператорской деятельности.

3.2. Планирование туристических путешествий. Технологический процесс подготовки, реализации и проведения тура.

3.3. Взаимодействие отправляющего и принимающего туроператоров.

3.4. Взаимодействие туроператоров с транспортными компаниями.

3.5. Материальная база и кадровое обеспечение фирмы-туроператора.

3.6. Оборудование и оформление офиса фирмы. Организация работы front-, back- офисов и call-центра туроператоров.

3.7. Документальное оформление взаимоотношений туроператора и турагента.

### **Тема 4. Формирование туристского продукта. Стратегия продвижения туристского продукта на рынок.**

4.1. Особенности товара на рынке туристских услуг. Понятие турпродукта и туруслуги. Классификация туруслуг.

4.2. Структура туристского продукта.

4.3. Принципы создания турпродукта и формирования туров.

4.4. Методика организации туристских маршрутов.

### **Тема 5. Организация работы туроператора с турагентом, турпредприятия с клиентом.**

5.1. Виды и формы агентской работы. Деятельность турагентов как субъектов туристского рынка в РФ и ЛНР.

5.2. Агентский бизнес и формирование агентской сети.

5.3. Организация агентского бизнеса по продаже билетов на авиа-, железнодорожные и автотранспортные перевозки.

5.4. Материальная база и кадровое обеспечение турагента. Оборудование и оформление офиса туристской фирмы.

5.5. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.

### **Тема 6. Туристские формальности. Дополнительные услуги туристского предприятия.**

6.1. Общая характеристика туристских формальностей в индустрии туризма

6.2. Основные виды туристских формальностей

6.3. Сущность и роль туристских формальностей в развитии туризма

6.4. Современные подходы к проблеме применения туристских формальностей.

#### **4.3. Лекции**

№	Название темы	Объем часов
---	---------------	-------------

п/п		Очная форма	Заочная форма
<b>3 семестр</b>			
1	Туристский рынок как развивающаяся система	2	
2	Особенности организации работы и функционирования туроператора и турагента	4	
3	Позиционирование туристского предприятия на рынке, организация работы с партнерами	4	
4	Формирование туристского продукта. Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	4	
5	Организация работы туроператора с турагентом, турпредприятия с клиентом	4	
6	Туристские формальности. Дополнительные услуги туристского предприятия	2	
<b>Итого:</b>		<b>20</b>	

#### 4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
3 семестр			
1	Индустрия туризма. Туристская деятельность. Организаторы путешествий	2	
2	Понятия и виды деятельности туроператора и турагента	2	
3	Создание привлекательного турпродукта	2	
4	Классы обслуживания	1	
5	Поставщики услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг	1	
6	Материальная база и кадровое обеспечение фирмы-туроператора	2	
7	Оборудование и оформление офиса фирмы. Организация работы front-, back- офисов и call-центра туроператоров	2	
8	Документальное оформление взаимоотношений туроператора и турагента.	2	
9	Пакет услуг. Проектирование тура	2	
10	Программа обслуживания	2	
11	Туристская документация	1	
12	Визовая поддержка	1	
13	Формирование сбытовой сети	1	
14	Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение	1	
15	Методы и нормативная база рекламы туристского продукта. Практические решения по рекламе	1	
16	Нерекламные методы продвижения турпродукта. Стимулирование продаж и пропаганда турпродукта	1	
17	Работа на выставках и презентациях.	1	
18	Работа с клиентом	1	
19	Туристские формальности и дополнительные услуги	2	
Итого:		28	

#### 4.5. Лабораторные работы не предусмотрены.

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
3 семестр				
1.	Монопрофильные и многопрофильные туристские операторы российского рынка	Подготовка мультимедийной презентации	4	
2.	Технология разработки заказных программ	Ментальная карта	5	
3.	Ассортиментная политика как направление маркетинговой деятельности туристической фирмы	Подготовка мультимедийной презентации	6	
4.	Вербальная модель тура	Составление тезисов	6	
5.	Методы контроля качества обслуживания туристов	Опорный конспект	6	
6.	Основные правила психологического подхода к ведению переговоров	Составление тезисов	6	
7.	Система обеспечения кадрами в туристском бизнесе	Ментальная карта	6	
8.	Информационный каталог туроператора	Подготовка мультимедийной презентации	6	
9.	Принципы программного обслуживания	Подготовка мультимедийной презентации	6	
10.	Информационный листок к туристской путевке	Составление информационного листа	6	
11.	Создание турфирмы. Материально-техническая база, безопасность и организационно-правовые формы туристской деятельности	Составление тезисов	6	
12.	Наружное и внутреннее оформление фирмы	Подготовка мультимедийной презентации	6	
Итого:			69	

#### 4.7. Курсовые работы не предусмотрены.

#### 5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

*Информационные технологии:* использование при чтении лекций мультимедийных лекций, созданных в Microsoft Power Point; использование электронных образовательных ресурсов.

*Проблемное обучение:* создание в процессе чтения лекций проблемных



ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности студентов.

*Проектные технологии:* метод проектов ориентирован на творческую самореализацию личности учащегося, развитие его интеллектуальных возможностей, проектно-творческих способностей в процессе подготовки к будущей профессиональной деятельности.

*Технологии групповой деятельности:* эффективность учебной деятельности прямо пропорциональна числу обучающихся в пределах размера группы, оптимальной для данного типа учебной задачи (подготовка совместного проекта в рамках практических/семинарских занятий). Организационная структура групповых способов обучения может быть различных форм: групповая (когда один обучает многих), парная, индивидуальная.

## **6. Формы контроля освоения учебной дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем в следующих формах:

- выполнение практических работ;
- тестовые контрольные работы (для студентов, имеющих пропуски лекционных и практических занятий);
- самостоятельная работа.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена (также включает в себя устный ответ на теоретические вопросы, оценку самостоятельной работы и выполнение программы практических занятий).

Система оценивания учебных дисциплин студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (Приложение).

## **7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины**

А) основная литература:

1. Владыкина, Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2016. – 124 с.
2. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. – 6-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2016. – 294 с.

Б) дополнительная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Индустрия туризма : Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма / Г. М. Дехтярь. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 416 с.

2. Исмаев, Д. К. Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) : учебно-практическое пособие / Д. К. Исмаев. – М. : Книгодел, 2005. – 158 с.

3. Киреева, Ю. А. Основы туризма : учеб.-практ. пособ. / Ю. А. Киреева. – М. : Советский спорт, 2010. – 108 с.

4. Сенин, В. С. Туристские услуги. Туристское обслуживание : сборник нормативно-правовых и информационных материалов / В. С. Сенин, А. Д. Чудновский. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 224 с.

5. Сухов, Р. И. Организация работы туристского агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – М. : ИКЦ «Март», 2005. – 144 с.

6. Ильина, Е. Н. Туризм – путешествия. Создание туристической фирмы. Агентский бизнес : учеб. для турист, колледжей и вузов / Е. Н. Ильина. – М. : 2018. – 170 с.

7. Организация туризма : ученик / под редакцией Н. И. Кабушкина. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632 с.

8. Кабушкин, Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. – М. : Новое знание, 2003. – 632 с.

9. Каурова, А. Д. Организация сферы туризма / А. Д. Каурова. – М. : Изд-во: Герда, 2008. – 368 с.

#### В) Интернет-ресурсы:

1. Все о туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

2. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации Госстандарта России (ВНИИС) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.vniis.ru>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

3. Гарант: правовая система РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru). – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

4. Консультант плюс: правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru). – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

6. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

7. Электронно-библиотечная система (ЭБС). Учебники и учебные пособия для университетов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>. / . – Загл. с экрана. – Дата обращения: 10.12.23.

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

*Лекционные занятия:* аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук,) комплект электронных презентаций, настенные карты, атласы.

*Практические работы:* аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук) комплект электронных

презентаций, настенные карты, атласы, статистические справочники, комплекты чертежных инструментов, калькуляторы.

*Прочее:* рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

## 9. Лист дополнений и изменений

[illegible]