

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио рекана факультета
естественных наук

М.В. Воронов

«16» августа 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Тулоперейтинг»:

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 3

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 «Экскурсовод (тип)» от 24.12.2021 г. № 913 и Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 и «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 и «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 и «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической информативности)».

СОСТАВИТЕЛЬ:

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

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «24» мая 2023 г. № 7

Д.о. заведующего кафедрой географии



Ю.Ю. Чикина

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «15» апреля 2023 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Пасторетско

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Савенков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов комплекса знаний и умений, составляющих основу туроператорской деятельности и базовых практических навыков, необходимых для практической работы в сфере туризма, создание условий для подготовки специалистов сферы туризма, обеспечивающих комплексный подход, включающий как получение студентами теоретических знаний, так и усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям туристской деятельности.

Задачи дисциплины:

- осветить теоретико-методологические основы туроперейтинга;
- сформировать представление о цикле работ по созданию, продвижению и реализации туров;
- изучить особенности программ обслуживания разных видов туризма;
- рассмотреть специфику отношений с поставщиками услуг;
- ознакомить студентов с особенностями составления и работы и с туристской документацией и правовом регулировании туроперейтинга;
- сформировать навыки по разработке туристского продукта, расчета стоимости туров.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Учебная дисциплина «Туроперейтинг» относится к блоку дисциплин вариативной части.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

знания целостной картины общества, адекватной современному уровню знаний о нем; базовые знания по организации туристской деятельности; об основных сферах человеческой деятельности и о социальных институтах; структуру современного рыночного хозяйства, системы функционирования рынка туристских услуг, его участников и целевой аудитории; классификаций видов туризма.

умения формулировать на основе приобретенных знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам; применять знания в процессе решения познавательных и практических задач, отражающих актуальные проблемы жизни человека и общества; применять знания экономической географии, обществознания, психологии, всемирной истории.

навыки поиска, систематизации и комплексного анализа необходимой информации для организации туристской деятельности.

Основывается на базе дисциплин: «Организация туристской деятельности», «Специализированный туризм», «Технология организации туроператорских и турагентских услуг», «Туристское страноведение».

Является основой комплекса профессиональной подготовки будущих специалистов сферы туризма.

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

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные		
ПК-7	<p>ПК-7.1. Формирует туристский продукт при заданных критериях и нормативных требованиях, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных пожеланий и специальных условий туриста.</p> <p>ПК-7.2. Разрабатывает отдельные услуги, учитывая этнокультурные, исторические, религиозные и прочие аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения и логистики.</p> <p>ПК-7.3. Оказывает экскурсионные услуги.</p>	<p>Знает возможности использования современных информационно-коммуникативных технологий при формировании туристского продукта с учетом индивидуальных пожеланий и специальных условий туриста.</p> <p>Умеет разрабатывать отдельные услуги, учитывая этнокультурные, исторические, религиозные и прочие аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения и логистики.</p> <p>Владеет навыками оказания экскурсионных услуг.</p>
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</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</p>

<p>туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями. ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>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 «Туроперейтинг», должны:

знать сущность основных понятий туроперейтинга; особенности и состав туристского продукта и его базовых элементов, основные понятия и функции туроперейтинга; этапы развития туроператорского бизнеса; базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность туроператоров; современное состояние и тенденции развития туризма; классификацию типов и видов туризма; основные потребительские свойства туристского продукта; основы работы с поставщиками услуг; факторы, влияющие на комплектацию «туристского пакета»; факторы, влияющие на ценообразование в туризме; порядок и основные параметры составления программы обслуживания; условия взаимоотношения с партнерами-поставщиками услуг; информацию о приложениях к договору туроператора с поставщиками услуг; нормативно-правовые документы национального и международного уровня, регулирующие договорные отношения в туризме; содержание технологических документов туров; основные каналы реализации туристского продукта; систему продвижения продукта туроператора; отличительные черты туристской рекламы; систему нерекламных методов и форм продвижения турпродукта; критерии определения качества тура.

уметь профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках; осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг; пользоваться

законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности; использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями; предоставлять информацию о туристско-рекреационных ресурсах региона, страны назначения; применять на практике знания об организации и применении современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта; составлять программу обслуживания и другую технологическую документацию тура, составлять договорной план по организации тура; составлять проект договора, с гостиницами, ресторанами, транспортными предприятиями и т.д.; производить экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах; разрабатывать калькуляцию для конкретного тура; осуществлять оценку качества предлагаемых туристских услуг.

владеет навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности; использования оперативной информации о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц
	6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108 / 3,0 зач. ед.
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего часов), в том числе:	36
Лекции	16
Семинарские занятия	-
Практические занятия	20
Лабораторные работы	-
Курсовая работа / курсовой проект	-
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	-
Самостоятельная работа студента (всего часов)	68
Контроль	4
Форма аттестации	Экзамен

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Тема 1. Введение в туроперейтинг

- 1.1. Характеристика основных понятий как объектов изучения курса.
- 1.2. Современное состояние и тенденции развития туризма.
- 1.3. Предмет деятельности туроператора.

Тема 2. Туроператор как субъект туристского рынка

- 2.1 Определение понятия «туроператор», его функции
- 2.2 Основные типы туроператоров. Операторы массового рынка. Операторы специализированные.
- 2.3 Местные туроператоры. Организация туров для внутреннего туризма.
- 2.4 Выездные туроператоры. Обеспечение прибывающих туристов.

Тема 3. Основные характеристики и структура турпродукта

- 3.1. Характеристики и структура турпродукта.
- 3.2 Потребительские свойства турпродукта.
- 3.3 Туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг).
- 3.4 Три составные части турпродукта: тур, туристско-экскурсионные услуги, товары.
- 3.5 Фазы жизненного цикла турпродукта.
- 3.6 Факторы производства турпродукта.

Тема 4. Туристский пакет и его планирование.

- 4.1 Турпакет как совокупность основных элементов тура.
- 4.2 Факторы, влияющие на формирование турпакета.
- 4.3 Планирование туристского пакета.

Тема 5. Технология разработки турпродукта.

- 5.1 Нормативно-правовые аспекты разработки турпродукта.
- 5.2 Основные этапы разработки турпродукта.
- 5.3 Работа с базовой документацией при разработке турпродукта.

Тема 6. Ценообразование в туроперейтинге. Конкуренция в сфере туризма.

- 6.1 Ценообразование в туроперейтинге. Определение цены на комплекс туристических услуг. Факторы, влияющие на цену тура.
- 6.2 Рентабельность тура. Основные составляющие цены турпакета. Себестоимость тура, постоянные и переменные издержки туроператора.
- 6.3 Ценовые стратегии туроперейтинга.
- 6.4 Роль персонала в достижении целей туроперейтинга. Конкуренция в сфере туризма.
- 6.5 Взаимоотношения туристских предприятий. Демпинг. Конкурентность туристского продукта.

Тема 7. Продвижение комплекса туристских услуг в туроперейтинге.

- 7.1 Основные средства продвижения туров.
- 7.2 Личные продажи туристских услуг. Контроль качества обслуживания в туроперейтинге.

Тема 8. Профессиональные качества современного менеджера.

8.1 Профессиональные качества современного менеджера – специалиста по продажам.

8.2 Требования к профессии, личностные характеристики. Системы повышения квалификации работников сферы туризма.

4.3. Лекции

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
6 семестр		
1	Введение в туроперейтинг	2
2	Туроператор как субъект туристского рынка	2
3	Основные характеристики и структура турпродукта	2
4	Туристский пакет и его планирование	2
5	Технология разработки турпродукта	2
6	Ценообразование в туроперейтинге. Конкуренция в сфере туризма	2
7	Продвижение комплекса туристских услуг в туроперейтинге	2
8	Профессиональные качества современного менеджера	2
Итого:		16

4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
6 семестр		
1	Технология туроператорской и турагентской деятельности	2
2	Условия создания и функционирования туристского предприятия	2
3	Технология создания турпродукта и формирования его ассортимента	2
4	Нормативно-правовая база туроператорской и турагентской деятельности	2
5	Особенности работы с туристской документацией	2
6	Персонал туристского предприятия	2
7	Технология разработки тура	2
8	Общие принципы организации размещения и питания туристов	2
9	Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов	2
10	Общие принципы организации досуговой деятельности	2

	туристов. Контроль качества обслуживания в туроперейтинге	
Итого:		20

4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены).

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов
6 семестр			
1	Классы обслуживания в туризме	Тезисы	6
2	Агентский договор	Заполненная форма	6
3	Лист бронирования	Заполненная форма	6
4	Ваучер туриста	Заполненная форма	6
5	Обоснование разработанного тура	Разработанный тур согласно форме	6
6	Технологическая карта туристского путешествия	Разработанный тур согласно форме	8
7	Программа разработанного тура	Разработанный тур согласно форме	6
8	Характеристика услуг, входящих в разработанный тур	Разработанный тур согласно форме	6
9	Информационный листок к путевке туристского путешествия	Разработанный тур согласно форме	6
10	Экономическое обоснование разработанного тура	Разработанный тур согласно форме	6
11	Регулирование отношений туроператоров на международном и национальном уровне	Конспект	6
Итого:			68
Контроль самостоятельной работы студента:			4

4.7. Курсовые работы / проекты не предусмотрены

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Учебная работа по данной дисциплине предполагает:

- проведение цикла лекций с использованием мультимедийных технологий (презентации, учебные фильмы);
- разноуровневое обучение (разработка заданий разного уровня для студентов);

– работа в команде (совместная работа студентов в группе при выполнении лабораторных работ).

Также на занятиях по «Технологиям продаж в туристской индустрии» используются интерактивные образовательные технологии, а именно проблемные лекции, просмотр учебных фильмов и их обсуждение, дискуссии.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические работы по дисциплинам в различных формах: защита практических работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена.

Система оценивания учебной дисциплины 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. Информационный портал «Современный туризм» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.npark.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

2. Национальный туристический портал России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiajourney.ru/> – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.russiatourism.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

4. Сайт Ассоциации туроператоров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.atorus.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

5. Сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.unwto.org – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

6. Сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rostourunion.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Практические работы: электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]

