

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Институт естественных наук
Кафедра географии и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Института естественных наук

С.Ю. Гаврик

02

2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии организации туроператорских и турагентских услуг»

По направлению подготовки - 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника - бакалавр

Форма обучения - очная

Курс 2

Луганск, 2026

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 и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «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. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

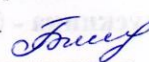
СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии и туризма ФГБОУ ВО «ЛГПУ», кандидат педагогических наук Богатырева Дарья Степановна

Утверждена на заседании кафедры географии и туризма

Протокол от «27» 01 2026 г. № 11

Заведующий кафедрой географии и туризма



И.А. Белецкая

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии Института естественных наук

Протокол от «04» 02 2026 г. № 7

Председатель учебно-методической комиссии

Института естественных наук



С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Директор Департамента образования



В.В. Савенков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии 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 «Технологии организации туроператорских и турагентских услуг» входит в часть дисциплин подготовки студентов, формируемую участниками отношений (Б1.В.11).

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
Профессиональные		
ПК-9	ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма. ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг. ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации 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.	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. 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. 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.

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Технологии 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
Общая трудоемкость дисциплины (всего)	144 (4 зач. ед.)	
Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов) в том числе:	48	
Лекции	20	
Семинарские занятия	—	
Практические занятия	28	
Лабораторные работы	—	
Контрольные работы	+	
Курсовая работа	+	
Другие формы организации учебного процесса	+	
Самостоятельная работа студента (всего)	69	
Контроль	27	
Форма аттестации	экзамен	

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

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
3 семестр			
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	
Итого:		20	

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. Дурович, А. П. Организация туризма / А. П. Дурович. – СПб. : Питер, 2020. – 356 с. ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/154213> (дата обращения: 06.03.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Тарханова, Н. П. Организация туристской деятельности : учебное пособие для вузов / Н. П. Тарханова. – Санкт-Петербург : Лань, 2024. – 176 с. – ISBN 978-5-507-49945-8. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/436253> (дата обращения: 10.03.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Яхимович, И. З. Технология и организация турагентских услуг : учебное пособие / И. З. Яхимович, Н. А. Крохина. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. – 194 с. – ISBN 978-5-94048-060-0. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL:

<https://e.lanbook.com/book/63919> (дата обращения: 14.03.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Савина, Н. В. Туроперейтинг : учебное пособие / Н. В. Савина. – Мн. : РИПО, 2022. – 263 с. – ISBN 978-985-895-055-2. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/334214> (дата обращения: 14.03.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Б) дополнительная 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.

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

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

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

6. 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.

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

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

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

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

11. 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: 23.02.24.

2. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.atorus.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.

3. Официальный сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.unwto.org. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.

4. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rostourunion.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.

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]