

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УМиНР  
Полякова Л.Ю.  
(подпись, расшифровка подписи)

"15" 05 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.В.11 Технологии туроперейтинга»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

*(код и наименование направления подготовки)*

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма  
*(наименование направленности (профиля) образовательной программы)*

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Кумертау 2025

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В. 11 Технологии туроперейтинга» /сост. Ахмадиева З.Р. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2025**

Рабочая программа предназначена обучающимся заочной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

© Ахмадиева З.Р., 2025

© Кумертауский филиал ОГУ, 2025

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области туроперейтинга.

### Задачи:

- познакомить с современными подходами к туропейтингу и технологиям формирования тура;
- изучить требования к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
- научить разрабатывать туристский продукт, рассчитывать стоимость туров, самостоятельно составлять программы туристского обслуживания, работать с туристской документацией.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.13 Правовое обеспечение туризма, Б1.Д.Б.18 Страхование и безопасность в туризме, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.26 Деловое общение, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления, Б1.Д.В.8 Конфликтология*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.34 Технология выездного и въездного туризма, Б1.Д.В.15 Организационное поведение, Б1.Д.В.Э.2.1 Гостиничное дело, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<b><u>Знать:</u></b> - основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга; <b><u>Уметь:</u></b> - планировать процесс формирования туристского продукта с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий; - согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. <b><u>Владеть:</u></b> - методами формирования туристского продукта, на

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		основе современных информационно-коммуникативных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; -техникой ведения переговоров с партнерами.

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>12,5</b>	<b>12,5</b>
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>95,5</b>	<b>95,5</b>
- выполнение контрольной работы (КонтрР);	10,5	10,5
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	77	77
- подготовка к практическим занятиям	8	8
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>диф. зач.</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга	10	2	-		8
2	Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия	20	-	2		18
3	Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров	22	2	2		18
4	Классификация туров и особенности сопровождения	18	2	-		16

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
5	Туроперейтинг – реклама, PR, каталоги, интернет, выставки	18	-	-		18
6	Новые технологии, применяемые в туроперейтинге	20	2	-		18
	Итого:	108	8	4		96
	Всего:	108	8	4		96

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### Раздел № 1. Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга

Понятие и сущность туроперейтинга. Туроперейтинг как вид производственной деятельности туристского предприятия по разработке и реализации туристского продукта. Туроперейтинг: подходы к определению, содержанию, функциям. Особенности производственной деятельности в сфере услуг. Основные элементы комплекса туроперейтинга: планирование и реализация туров — обслуживание туристов.

### Раздел № 2. Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия

Экономическая сущность тура как разновидности товара. Типы туров. Рекреационно-оздоровительные и экскурсионно-познавательные туры. Индивидуальные и групповые туры. Деловой туризм. Классификация туров. Особенности деятельности туристского предприятия при разработке различных типов туров. Тур и туристский маршрут, основные понятия, сходство и различия. Основные подходы к типологии и классификации туристских маршрутов. Построение туристских маршрутов в зависимости от типов туров. Турпакет, сущность и понятие турпакета, его основные характеристики. Компоненты турпакета. Основные и дополнительные услуги, услуги партнеров и собственного производства. Требования к организации туров, национальные и международные рекомендации и стандарты. Обеспечение полноты и качества обслуживания, безопасности туристов.

### Раздел № 3. Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров

Разработка туров и пакетов туров. Цели и задачи процесса разработки туров. Основные требования к процессу разработки туров и пакетов туров. Этапы разработки туров. Сущность и содержание планирования и организации туров. Три стадии планирования туров и пакетов туров, цели и задачи туристского предприятия на каждой из трех стадий планирования. Стадии организации туров, цели и задачи предприятия на каждой из стадий. Планирование туров. Цели и задачи планирования туров. Требования к планированию туров. Осуществление контроля и анализ мероприятий по планированию туров.

Основные стадии организации туров, цели и задачи туристского предприятия на каждой из стадий. Характеристики каждой стадии организации туров туристским предприятием. Требования к обслуживанию туристов в туристской поездке. Услуги по встрече и проводам. Услуги гидов-переводчиков, услуги сопровождающего (руководителя) группы. Сопровождение группы туристов. Особенности сопровождения индивидуальных туристов. Специфика обслуживания туристов в зависимости от типов туров. Выполнение программы тура. Предоставление дополнительных услуг.

Конфликтные ситуации в туристской поездке. Урегулирование конфликтных ситуаций и их предотвращение. Роль сопровождающего (руководителя) группы в разрешении конфликтов. Непредвиденные ситуации, страховые события, несчастные случаи, действия сопровождающего (руководителя) группы. Претензии туристов к туристской фирме, пути и способы урегулирования претензий. Заключительная стадия организации туров.

Качество и конкурентоспособность туристских услуг в области качества. Контроль и оценка

качества услуги. Подходы к оценке результатов деятельности туристского предприятия по организации туров. Выявление сильных и слабых сторон. Анализ работы туристского предприятия за сезон. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе.

#### **Раздел № 4. Классификация туров и особенности сопровождения**

Оздоровительный туризм. Функции обслуживания. Выбор мест пребывания. Требования к гостиницам и иным средствам размещения. Питание. Техническое оснащение и оборудование. Особенности сопровождения.

Спортивный туризм. Пакет программ. Функции обслуживания. Требования к гостиницам и иным средствам размещения. Питание. Техническое оснащение и оборудование. Особенности программ и сопровождения.

Познавательные и развлекательные туры. Виды программ. Виды познавательных туров. Тематика и программы познавательных туров. Особенности сопровождения.

Приключенческие туры. Особенности составления пакетов программ. Походы. Сафари. Круизы. Особенности размещения и питания. Специфика услуг сопровождения.

Семейный и детский отдых. Разновидности семейного и детского отдыха. Пакет программ. Требования к гостиницам и питанию. Оснащение и оборудование. Особенности сопровождения.

Обучающие туры. Групповые и индивидуальные обучающие туры. Пакеты программ. Особенности размещения и питания туристов. Специфика сопровождения.

Деловой, конгрессный туризм. Специфика рынка делового и конгрессного туризма. Организации - инициаторы. Типы конгрессов. Требования к организации программ. Обеспечение услуг по сопровождению. Размещение и питание. Техническое оснащение.

#### **Раздел № 5. Туроперейтинг – реклама, PR, каталоги, интернет, выставки**

Виды и формы информации и рекламы туроператора. PR – акции туроператора. Роль СМИ. Рекламная брошюра и каталог. Каталог туроператора. Бренды в индустрии туризма. Использование Интернета для продвижения турпродуктов. Международные туристские ярмарки, выставки, биржи. Экспозиционный материал агентства: набор информации, прейскуранты (price list), переговоры.

#### **Раздел № 6. Новые технологии, применяемые в туроперейтинге**

Новые технологии, применяемые в туроперейтинге. Использование программного обеспечения в целях планирования и организации туров. Совершенствование документооборота. Использование возможностей Интернет. Информация странового характера, информация о достопримечательностях, погода в Интернет, гостиницы и рестораны, поиск партнеров через Интернет. Виртуальное туристское бюро. Специализированные системы, используемые в туризме. Системы электронного бронирования.

##### **4.3 Практические занятия (семинары)**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	Тур - основной продукт деятельности туристского предприятия	2
2	3	Разработка туров. Основные функции туроперейтинга. Планирование туров. Организация туров	2
		Итого:	4

##### **4.4 Контрольная работа (7 семестр)**

*Пример варианта контрольной работы*

*Вариант 1*

*Задание 1. Теоретический вопрос.* Современные информационные технологии, применяемые в туроперейтинге.

*Задание 2. Теоретический вопрос.* Подготовка и проведение переговоров туроператора с поставщиками услуг.

*Задание 3.* Составить проект программы (на выбор) обслуживания туристов на автобусном маршруте Уфа – Казань; Уфа – Екатеринбург. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания. К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке.

## **5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **5.1 Основная литература**

1 Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/568943>

2 Савина, Н. В. Туроперейтинг : учебное пособие / Н. В. Савина. — Минск : РИПО, 2022. — 265 с. : табл., схем. — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711522>

### **5.2 Дополнительная литература**

1 Ангелина, И. А. Туроперейтинг : учебное пособие / И. А. Ангелина, А. А. Градинарова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 108 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/167631>

2 Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/561575>

3 Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 310 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18434-1. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/568913>

4 Корчагина, Г. А. Формирование готовности к рекреационно-экологической деятельности в процессе подготовки специалистов по туризму : учебное пособие / Г. А. Корчагина. — Челябинск : МИДИС, 2021. — 58 с. — ISBN 978-5-91394-110-7. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/250481>

5 Туроператорская и турагентская деятельность. Практикум : учебное пособие для вузов / А. С. Кусков, Т. И. Оконникова, Н. В. Уткина [и др.]. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 240 с. — ISBN 978-5-507-53482-1. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/508932>

6 Шанаурина, Ю. В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. — 4-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2025. — 239 с. — ISBN 978-5-9765-1665-6. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/480896>

7 Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Технологии туроперейтинга» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм заочной формы обучения / Сост. З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2025.

8 Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для написания контрольной работы по дисциплине «Технологии туроперейтинга» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм заочной формы обучения / Сост. З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2025.

### **5.3 Интернет-ресурсы**

1. <http://tourlib.net/> - Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»
2. <http://spst-journal.org/> - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма», целью которого является формирование методологических подходов стратегического управления в сфере туризма, обобщение передового опыта функционирования и развития сферы туризма и сервиса, изучение влияния туризма на сохранение культурно-исторического наследия.
3. <http://tourlib.net/> - «Все о туризме. Туристическая библиотека», посвященная проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях, обсуждения проблем туристического образования.
4. <http://www.tourprom.ru> — Электронная газета турбизнеса. Профессиональный туристический портал, на котором представлены новости туристического рынка, компаний, отелей и круизов. Предложения от туроператоров и турагентств. Аналитика, пресс-релизы, рейтинги и др.



5. <http://www.biblioclub.ru> - Университетская библиотека онлайн
6. <https://urait.ru/> - Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ
7. <https://e.lanbook.com> - Электронно-библиотечная система «Издательство «ЛАНЬ»
8. <https://stepik.org/course/132917/promo?search=8230246392> - Международные туристские организации
9. <http://www.tourdom.ru> – журнал «Туризм»
10. <http://www.tourbus.ru> - журнал «Туристический бизнес»
11. <http://www.tpnews.ru> - журнал «туризм: практика, проблемы, перспективы»
12. <http://www.tourinfo.ru> - журнал «Туринфо»
13. <http://www.rtg.ru> - «Российская туристская газета»
14. <http://www.voyagemagazine.ru> – журнал «Вояж»
15. <http://www.d-mir.ru> - «Туризм и отдых»
16. <http://www.geo-on-line.newmail.ru/> - журнал «GEO»
17. <http://www.oip.ru> - журнал «Отдых и путешествия»
18. <http://www.rustur.ru> – журнал «Отдых в России»

#### **5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- 1 Операционная система РЕД ОС;
- 2 Пакет офисных приложений LibreOffice;
- 3 Свободный файловый архиватор R 7-Zip.
- 4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader
- 5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>
- 6 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>
- 7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite
- 8 <https://internet.garant.ru-> электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГА-РАНТ Универсал+)

#### **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.



## ЛИСТ

код и наименование

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

*Б1.Д.В. 11 Технологии туроперейтинга*

(очная, очно-заочная)

2025

наименование кафедры

05 2025 г.

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

*Исполнители:*

должность

подпись

расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседания НМС, протокол № 6 от «15» 05 2025 г.

Председатель НМС

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики

Подпись

расшифровка подписи

Заведующий библиотекой

подпись

С.Н. Козак

расшифровка подписи