

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

Кафедра экономики



## 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 туроперейтингу и технологиям формирования турита;
- 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>Знать:</b> - основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга; <b>Уметь:</b> - планировать процесс формирования туристского продукта с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий; - согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. <b>Владеть:</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> - выполнение контрольной работы (КонтрР); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям	95,5 10,5 77 8	95,5 10,5 77 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	
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. Брэнды 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. Туropерейтинг : 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. Туropерейтинг : 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 Туropераторская 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 туropерейтинга» 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 туropерейтинга» 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 «Туриинфо»
  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 P 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» (ГАРАНТ 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  
согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.В. 11 Технологии туроперейтинга

Форма обучения: заочная  
(очная, очно-заочная)

Год набора 2025

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики  
наименование кафедры

протокол № 10 от «07» 05 2025 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  
наименование кафедры

  
подпись

Ахмадиева З.Р.  
расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры экономики  
должность

  
подпись

Ахмадиева З.Р.  
расшифровка подписи

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

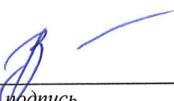
Председатель НМС

  
подпись

Л.Ю. Полякова  
расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики

  
подпись

З.Р. Ахмадиева  
расшифровка подписи

Заведующий библиотекой

  
подпись

С.Н. Козак  
расшифровка подписи