

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.33 Организация туроператорских и турагентских услуг»

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 2026

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.33 Организация туроператорских и турагентских услуг» /сост. Цыркаева Е.А.- Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026

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



1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: изучение специфики организации туроператорской и турагентской деятельности: теоретических основ туристской деятельности и опыта работы туристских предприятий Оренбурга и Российской Федерации; формирование у студентов знаний и практических навыков, направленных на обеспечение комплексного обслуживания потребителей услуг туризма.

Задачи:

- 1) теоретический компонент:
 - знать теоретические основы организации туроператорской и турагентской деятельности;
 - знать о форме заключения договоров с поставщиками услуг, другими туроператорами и турагентами.
- 2) познавательный компонент:
 - знать технологии предоставления туроператорских и турагентских услуг;
 - уметь определять необходимый тип и стратегию создания агентской сети, а также способы стимулирования агентской активности;
 - знать о процессе формирования и продвижения туристских продуктов.
- 3) практический компонент:
 - научить разрабатывать эффективные туристские программы с учетом потребностей определенного сегмента потребителей;
 - научить работе с туристской документацией при оказании туроператорских и турагентских услуг;
 - научить качественному обслуживанию туристов и способам его регулирования.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности. Общественные проекты, Б1.Д.Б.19 Экономика предприятий в сфере услуг, Б1.Д.Б.30 Региональное ресурсоведение, Б1.Д.Б.32 Экскурсоведение, Б1.Д.В.1 Туристско-рекреационное проектирование, Б1.Д.В.2 Экологический туризм, Б1.Д.В.5 Организация туристской деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.34 Технология выездного и въездного туризма, Б1.Д.В.14 Бизнес-планирование в туризме, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.Э.1.1 Организация работы санаторно-курортных учреждений, Б1.Д.В.Э.1.2 Организация специализированных видов туризма, Б1.Д.В.Э.2.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.2.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах*

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
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания	ОПК-3-В-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: основные этапы разработки туристского

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-В-2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	продукта. основные особенности и методы ценообразования в сфере туризма; основные аспекты обеспечения конкурентоспособности туристских продуктов. <u>Уметь:</u> - подбирать поставщиков услуг с учетом вида туризма и сегмента потребителей; - формировать агентскую сеть и использовать способы стимулирования агентской активности; - принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации туристских продуктов, а также деятельности предприятия; - формировать пакет документов для туристов; <u>Владеть:</u> - базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства; - методами ценообразования в туризме; - инструментарием определения потребностей клиентов. - приемами выявления потребностей туристов; - методами взаимодействия с потенциальными и реальными клиентами.

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6-В-1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6-В-2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг ОПК-6-В-3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<u>Знать:</u> - законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ; - понятийный аппарат туристской деятельности; <u>Уметь:</u> - ориентироваться в конъюнктуре и динамике международного, российского и регионального туристских рынков; - осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно- правовую документацию в области туризма; - применять знания в области основ организации туроператорской и турагентской деятельности; - обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями; - анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов. <u>Владеть:</u> - навыками получения и обработки информации об условиях осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц (252 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов		
	5 семестр	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	144	252
Контактная работа:	10,25	15,25	25,5
Лекции (Л)	6	8	14
Практические занятия (ПЗ)	4	6	10
Консультации		1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25	0,5
Самостоятельная работа: - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям.	97,75	127,5	225,25
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Условия осуществления туристской деятельности в РФ	14	1	-		13
2	Туроператорская деятельность: функции и классификации	13	1	-		12
3	Финансовое обеспечение ответственности туроператоров	16	1	-		15
4	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма	13	1	-		12
5	Единый федеральный реестр туроператоров	13	1	-		12
6	Работа с поставщиками услуг	13		2		11
7	Разработка и продвижение туристского продукта туроператором	13	1	2		10
8	Турагентские сети	13	-	-		13
	Итого:	108	6	4		98

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
9	Функции и классификации туристских агентств	23	1	-		22
10	Организация работы офиса туристской фирмы	26	1	-		25
11	Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами	23	2	2		19

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
12	Формирование пакета документов для туриста	22	2	2		18
13	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	27	1	2		24
14	Постпродажное обслуживание клиентов турагентства	23	1	-		22
	Итого:	144	8	6		130
	Всего:	252	14	10		228

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Условия осуществления туристской деятельности в РФ»

Понятие туристской деятельности, туроператора, турагентства. Основные отличия турагентства от туроператора. Характеристика основных условий.

Раздел № 2 «Туроператорская деятельность: функции и классификации»

Основные понятия туроперейтинга: туроператор, турпродукт, туроперейтинг и т.д. Рецептивные и инициативные туроператоры. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры. Функции туроперейтинга и туроператора.

Раздел № 3 «Финансовое обеспечение ответственности туроператоров»

Финансовое обеспечение туристской деятельности: понятие и роль Страховые компании банки как гаранты финансового обеспечения. Сроки и размер финансового обеспечения.

Раздел № 4 «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма»

Функции и особенности работы Объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Резервный фонд. Фонд персональной ответственности туроператоров.

Раздел № 5 «Единый федеральный реестр туроператоров»

Роль Единого федерального реестра туроператоров на туристском рынке. Особенности внесения данных в реестр.

Статья I. Раздел № 6 «Работа с поставщиками услуг»

Определение поставщиков услуг. Требования к туроператорам при работе с поставщиками услуг. Идентификация поставщиков туристских услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.

Раздел № 7 «Разработка и продвижение туристского продукта туроператором»

Программа обслуживания туристов. Туристское планирование. Особенности ценообразования в туризме. Методы ценообразования. Калькуляция себестоимости продукта. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов и услуг.

Раздел № 8 «Турагентские сети»

Разновидность агентских сетей. Стратегии создания агентских сетей. Способы стимулирования агентской активности.

Раздел № 9 «Функции и классификации туристских агентств»

Понятие турагентской деятельности, турагентства. Функции турагентств. Классификация турагентств по масштабу деятельности, по степени зависимости от туроператоров, по схемам работы с партнерами.

Раздел № 10 «Организация работы офиса туристской фирмы»

Требования к оборудованию офиса туристской фирмы. Дизайн офиса турфирмы.

Раздел № 11 «Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами»

Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов. Значение продвижения услуг турагентства через сеть Интернет.

Раздел № 12 «Формирование пакета документов для туриста»

Состав пакета. Договор о туристском обслуживании. Турпутевка формы ТУР-1. Туристский ваучер. Проездные документы. Памятка туриста. Расписка о получении документов.

Раздел № 13 «Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг»

Турист как объект туризма. Типология туристов. Стратегия обслуживания клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов. Процесс продажи туристского продукта клиенту. Прием и выявление потребностей туристов.

Раздел № 14 «Постпродажное обслуживание клиентов турагентства»

Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб клиентов. Ведение клиентской базы турагентства. Инструменты постпродажного обслуживания агентства.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	6	Работа с поставщиками услуг	2
2	7	Разработка и продвижение туристского продукта туроператором	2
3	11	Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами	2
4	12	Формирование пакета документов для туриста	2
5	13	Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг	2
		Итого:	10

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, 2026. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/589620>

5.2Дополнительная литература

1 Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/551808>

2

5.3 Интернет-ресурсы

1. <http://tourlib.net/> - Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»
2. <https://www.economy.gov.ru> – Официальный сайт Министерства экономического развития

3. <http://elibrary.ru/> - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.

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» (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.Б.33 Организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: заочная
(очная, очно-заочная)

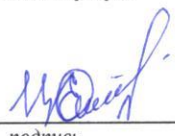
Год набора 2026

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 11 от «11» 06 2026 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  Ахмадиева З.Р.
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры экономики  Цыркаева Е.А.
должность подпись расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 7 от «17» 06 2026 г.

Председатель НМС  Л.Ю. Полякова
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики  З.Р. Ахмадиева
подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  С.Н. Козак
подпись расшифровка подписи