

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.06.2022 11:55:53  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989da41ba

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»**

**Институт гостиничного бизнеса и туризма**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Технология организации туроператорских и турагентских услуг**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

**43.03.02 «Туризм»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

**Туроператорская и турагентская деятельность**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2022 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» является изучение специфики организации туроператорской и турагентской деятельности: теоретических основ туристской деятельности и опыта работы туристских предприятий, формирование у студентов знаний и практических навыков, направленных на обеспечение комплексного обслуживания потребителей услуг туризма.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; ОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности; ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности; ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.
ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма; ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма; ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ПКО-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	ПКО-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; ПКО-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ПКО-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» относится к вариативной компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Технология организации туроператорских и турагентских услуг».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>Событийный туризм и ивент-менеджмент</li> <li>Учебная практика</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере</li> <li>Стандартизация и сертификация в туризме</li> <li>Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе</li> <li>Производственная практика</li> <li>Преддипломная практика</li> <li>Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере</li> <li>Туристские формальности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предпринимательство в профессиональной сфере</li> <li>Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере</li> <li>Стандартизация и сертификация в туризме</li> <li>Производственная практика</li> <li>Преддипломная практика</li> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	<ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджмент организаций профессиональной сферы</li> <li>Организационные основы туризма</li> <li>Событийный туризм и ивент-менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проектирование и стартap предприятий сферы гостеприимства</li> <li>Управление персоналом в профессиональной сфере</li> <li>Кросс-культурный менеджмент</li> <li>Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе</li> <li>Производственная практика</li> <li>Преддипломная практика</li> <li>Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной сфере</li> <li>Профессиональная этика и этикет</li> <li>Туристско-рекреационное ресурсоведение</li> <li>Событийный туризм и ивент-менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Программное обеспечение и автоматизация в профессиональной сфере</li> <li>Курсовая работа "Разработка и продвижение туристского продукта"</li> <li>Управление персоналом в профессиональной сфере</li> <li>Туристско-рекреационное проектирование</li> <li>Преддипломная практика</li> <li>Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» составляет 3 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		4
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		4
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	74	74
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	-	-
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108
	зач.ед.	3

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения\*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		6
<b>Контактная работа, ак.ч.</b>	<b>34</b>	<b>34</b>
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	74	74
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	-	-
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108
	зач.ед.	3

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Условия осуществления туристской деятельности	Основные отличия турагентства от туроператора. Характеристика основных условий. Реестр туроператоров. Финансовое обеспечение туристской деятельности. Фонд персональной ответственности туроператоров. Резервный фонд.	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Основы деятельности туроператоров и турагентств	Основные понятия туроперейтинга: туроператор, пакет услуг, тур, туроперейтинг и т.д. Рецептивные и инициативные туроператоры. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры. Функции туроперейтинга и туроператора. Понятие турагентской деятельности, турагентства. Функции турагентств.	ЛК, ПЗ
Раздел 3. 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.	ЛК, ПЗ
Раздел 4. Разработка и продвижение туристского продукта	Программа обслуживания туристов. Туристское планирование. Особенности ценообразования в туризме. Методы ценообразования. Калькуляция	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	себестоимости продукта. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских услуг.	
Раздел 5. Турагентские сети	Разновидность агентских сетей. Стратегии создания агентских сетей. Способы стимулирования агентской активности.	ЛК, ПЗ
Раздел 6. 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.	ЛК, ПЗ
Раздел 7. 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.	ЛК, ПЗ
Раздел 8. Организация работы офиса туристской фирмы	Требования к оборудованию офиса туристской фирмы. Дизайн офиса турфирмы. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб клиентов.	ЛК, ПЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для	Microsoft Гарант

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
работы обучающихся	проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Основная литература:*

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447864>
2. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/451446>

### *Дополнительная литература:*

3. Лежнин, В.В. Локальные системы сферы туризма: управление и инновации / В.В. Лежнин, А.Н. Полухина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. – 182 с.: табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570636>
4. Организация детско-юношеского и молодежного туризма: учебное пособие / И.Е. Карасев, Е.В. Кулагина, О.В. Лукина, Б.К. Смагулов; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. – Омск: Издательство ОмГТУ, 2017. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493421>
5. Осипов, С.В. Технология и организация туроператорских и турагентских услуг: выпускная квалификационная работа / С.В. Осипов; Вологодский государственный университет, Гуманитарный факультет, Кафедра социально-культурного сервиса и туризма. – Вологда: б.и, 2017. – 94 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562321>

### *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

- <http://tourlib.net/>- Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»

- <https://www.russiatourism.ru/>- Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ

- <https://www.audit-it.ru/articles/account/otrasl/a89/44660.html> - Туроператорская и турагентская деятельность

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Технология организации туроператорских и турагентских услуг».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

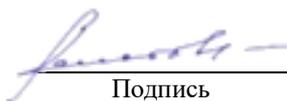
Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Технология организации туроператорских и турагентских услуг» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

**РАЗРАБОТЧИКИ:**

Доцент, к.пед.н.

Должность, БУП



Подпись

**Е.В. Колотова**

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

**Зам. директора по УМР**

Наименование БУП



Подпись

**Л.В. Куклина**

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

**Зав. кафедрой туризма и  
гостиничного дела**

Должность, БУП



Подпись

**О.Ю. Зевке**

Фамилия И.О.