Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б1.Д.Б.30 Организация туроператорских и турагентских услуг»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
*43.03.02 Туризм*
(код и наименование направления подготовки)

*Технология и организация туроператорских и турагентских услуг*
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
*Бакалавр*

Форма обучения
*Очная*

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.30 Организация туроператорских и турагентских услуг*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
*наименование кафедры*

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — Н. А. Четверикова
*наименование кафедры* *подпись* *расшифровка подписи*

*Исполнители:*
Доцент кафедры УПСиТ — И.Л. Полякова
*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — Н. А. Четверикова
*код наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
С.А. Биктимирова
*личная подпись* *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова
*личная подпись* *расшифровка подписи*

№ регистрации 188473

© Полякова И.Л, 2026
© ОГУ, 2026

## 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.26 Событийный менеджмент, Б1.Д.Б.28 Экскурсоведение, Б1.Д.В.1 Междисциплинарный проект (туристско-рекреационное проектирование), Б1.Д.В.2 Виды туризма, Б1.Д.В.5 Организация туристской деятельности, Б1.Д.В.18 Региональное ресурсоведение*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.31 Технологии и организация услуг в индустрии туризма и гостеприимства, Б1.Д.В.14 Организация общественного питания в туризме, Б1.Д.В.15 Инновационные технологии в туристическом бизнесе, Б1.Д.В.19 Междисциплинарный проект (проектирование объектов туризма), Б1.Д.В.Э.2.1 Конфликтология, Б1.Д.В.Э.2.2 Лидерство и управление командой, Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности*

## 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 услуг в избранной сфере | ОПК-3-В-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и | **Знать:**<br>- классификацию туроператоров и турагентств;<br>- основные этапы разработки |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| профессиональной деятельности | заинтересованных сторон<br>ОПК-3-В-2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами | туристского продукта с учетом обеспечения качества продуктов и обслуживания;<br>- основные аспекты обеспечения конкурентоспособности и качества туристских продуктов.<br>**Уметь:**<br>- подбирать поставщиков услуг с учетом вида туризма и сегмента потребителей;<br>- формировать агентскую сеть и использовать способы стимулирования агентской активности;<br>- принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации туристских продуктов, а также деятельности предприятия;<br>- формировать пакет документов для туристов;<br>**Владеть:**<br>- базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства;<br>- методами ценообразования в туризме;<br>- инструментарием определения потребностей клиентов;<br>- методами взаимодействия с потенциальными и реальными клиентами. |
| 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<br>ОПК-6-В-2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг<br>ОПК-6-В-3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | **Знать:**<br>- законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ;<br>- понятийный аппарат туристской деятельности;<br>**Уметь:**<br>- ориентироваться в конъюнктуре и динамике международного, российского и регионального туристских рынков;<br>- осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию в области туризма;<br>- применять знания в области основ организации туроператорской и турагентской деятельности;<br>- обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями;<br>- анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов. |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| | | **Владеть:**<br>- навыками получения и обработки информации об условиях осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ;<br>- навыками работы с документами, необходимыми для формирования, продвижения и реализации туристских продуктов. |

## 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:** | **68,25** | **57,25** | **125,5** |
| Лекции (Л) | 34 | 28 | 62 |
| Практические занятия (ПЗ) | 34 | 28 | 62 |
| Консультации | | 1 | 1 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,25 | 0,25 | 0,5 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);*<br>*- подготовка доклада;*<br>*- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);*<br>*- подготовка к практическим занятиям;*<br>*- подготовка к рубежному контролю и т.п.* | **39,75**<br>+ | **86,75**<br>+ | **126,5** |
| **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 | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| 2 | Туроператорская деятельность: функции и классификации | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| 3 | Финансовое обеспечение ответственности туроператоров | 17 | 6 | 6 | | 5 |
| 4 | Объединение туроператоров в сфере выездного туризма | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| 5 | Единый федеральный реестр туроператоров | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| 6 | Работа с поставщиками услуг | 13 | 4 | 4 | | 5 |

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 7 | Разработка и продвижение туристского продукта туроператором | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| 8 | Турагентские сети | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| | Итого: | 108 | 34 | 34 | | 40 |

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 | 4 | 4 | | 15 |
| 10 | Организация работы офиса туристкой фирмы | 26 | 6 | 6 | | 14 |
| 11 | Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами | 23 | 4 | 4 | | 15 |
| 12 | Формирование пакета документов для туриста | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| 13 | Обслуживание клиентов туристкой фирмы. Особенности продаж туристических услуг | 27 | 6 | 6 | | 15 |
| 14 | Постпродажное обслуживание клиентов турагентства | 23 | 4 | 4 | | 15 |
| | Итого: | 144 | 28 | 28 | | 88 |
| | Всего: | 252 | 62 | 62 | | 128 |

**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, формирование, продвижение, реализация туристского продукта 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.

**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. Агентский договор.

**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 туристкой фирмы»**

Требования к оборудованию офиса туристской фирмы. Дизайн офиса турфирмы. CRM-системы, используемые турагентствами, работа с клиентской базой.

**Раздел № 11 «Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами»**

Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов. Значение продвижения услуг турагентства через сеть Интернет. Личный бренд менеджеров турагентств.

**Раздел № 12 «Формирование пакета документов для туриста»**

Состав пакета. Договор о реализации туристского продукта. Туристский ваучер. Проездные документы. Памятка туриста. Расписка о получении документов. Оформление и передача документов туристам.

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

Прием и выявление потребностей туристов. Особенности обслуживания туристов в рамках непосредственного и опосредованного взаимодействия. Процесс продажи туристского продукта клиенту. Работа с возражениями клиентов. Подбор туристских продуктов и услуг под конкретные запросы клиентов.

**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 |
|---|---|---|---|
| 1,2 | 1 | Условия осуществления туристской деятельности в РФ | 4 |
| 3,4 | 2 | Туроператорская деятельность: функции и классификации | 4 |
| 5,6,7 | 3 | Финансовое обеспечение ответственности туроператоров | 6 |
| 8,9 | 4 | Объединение туроператоров в сфере выездного туризма | 4 |
| 10,11 | 5 | Единый федеральный реестр туроператоров | 4 |
| 12,13 | 6 | Работа с поставщиками услуг | 4 |
| 14,15 | 7 | Разработка и продвижение туристского продукта туроператором | 4 |
| 16,17 | 8 | Турагентские сети | 4 |
| 18,19 | 9 | Функции и классификации туристских агентств | 4 |
| 20,21,22 | 10 | Организация работы офиса туристкой фирмы | 6 |
| 23,24 | 11 | Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами | 4 |
| 25,26 | 12 | Формирование пакета документов для туриста | 4 |

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 27,28,29 | 13 | Обслуживание клиентов туристкой фирмы. Особенности продаж туристических услуг | 6 |
| 30,31 | 14 | Постпродажное обслуживание клиентов турагентства | 4 |
| | | Итого: | 62 |

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта [Текст] : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению "Туризм" / Т. В. Виноградова.- 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 240 с.

2. Правовое обеспечение туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / под общ. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 336 с.

3. Основы туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / под науч. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 348 с.

### 5.2 Дополнительная литература

1. Ильина, Е.Н. Деятельность туристских агенств: туристский рынок и предпринимательство [Текст] : учеб. пособие для вузов / Е.Н. Ильина . - М. : Советский спорт, 2004. - 64 с.

2. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст] : учебник для вузов туристского профиля / Е. Н. Ильина ; Российская междунар. акад. туризма.- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 240 с.

3. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учеб. пособие / Д. С. Ушаков .- 2-е изд., перераб. и доп. - М. ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2006. - 446 с.

4. Яковлев, Г. А. Экономика и статистика туризма: учеб. пособие / Г. А. Яковлев .- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Изд-во РДЛ, 2007. - 480 с.

5. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - Москва : Академия, 2011. - 207 с.

### 5.3 Периодические издания

1. Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.
2. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.
3. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.

### 5.4 Интернет-ресурсы

1. http://tourlib.net/ - Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»
2. https://www.economy.gov.ru – Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации
3. http://elibrary.ru/ - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.

### 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2025].
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2025].

3. «МойОфис Образование» – набор приложений для работы с текстом, таблицами и презентациями в образовательных организациях

## 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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