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.31 Технологии и организация услуг в индустрии туризма и гостеприимства»

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.31 Технологии и организация услуг в индустрии туризма и гостеприимства*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" 03 2026 г.

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

Исполнители:
Доцент кафедры УПСиТ — подпись — Ю.Е. Холодилина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

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

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

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

№ регистрации 188229

© Холодилина Ю.Е., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: приобретение обучающимися знаний о различных методиках организации выездных и въездных туров, схемах взаимоотношений отечественных туроператоров с поставщиками туристских услуг, особенностях продвижения выездных и въездных туров, ознакомление с основными направлениями российского выездного и въездного туризма.

Задачи:

- ознакомить обучающихся с международными и российскими туристскими организациями;
- обосновать необходимости государственного регулирования выездных и въездных туров;
- ознакомить с основными туристскими формальностями;
- дать знания в области основных технологий выездного и въездного туризма;
- дать знания в области формирования ассортимента выездных туров;
- сформировать у обучающихся представление об особенностях продвижения выездных туров;
- дать знания обучающимся в области основных направлений автоматизации в современном аутгоинге;
- ознакомить с организацией туристских маршрутов по основным направлениям российского выездного туризма;
- сформировать представление у обучающихся об экономической эффективности выездного и въездного туризма.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.26 Событийный менеджмент, Б1.Д.Б.27 Цифровые технологии продаж в туризме, Б1.Д.Б.30 Организация туроператорских и турагентских услуг, Б1.Д.Б.32 Правовое обеспечение туризма, Б1.Д.В.1 Междисциплинарный проект (туристско-рекреационное проектирование), Б1.Д.В.2 Виды туризма, Б1.Д.В.3 География туризма и туристское страноведение, Б1.Д.В.4 Туристические центры России, Б1.Д.В.5 Организация туристской деятельности, Б1.Д.В.6 Выставочные технологии в туризме, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в индустрии туризма и гостеприимства, Б1.Д.В.18 Региональное ресурсоведение*

Постреквизиты дисциплины: *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-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на	ОПК-7-В-1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг ОПК-7-В-2 Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в	**Знать:** -требования заинтересованных сторон (потребителей, надзорных органов, заказчиков,

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	партнёров) к обеспечению безопасности при оказании услуг; - классификацию рисков в туризме: объективные (природные, техногенные, политические) и субъективные (ошибки персонала, действия туриста), а также факторы, повышающие вероятность инцидентов **Уметь:** - организовывать безопасные условия оказания услуг: планировать расстановку оборудования, маршруты движения, зоны ожидания с учётом требований эргономики и нормативов; - разрабатывать и документировать меры безопасности для конкретного тура: включать соответствующие пункты в договор с туристом, составлять инструкции для гидов, регламенты взаимодействия с контрагентам **Владеть:** - навыками коммуникации с туристами: чёткого информирования о правилах безопасности, разъяснения рисков, ответов на вопросы

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов

	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**180**	**180**
Контактная работа:	**69,25**	**69,25**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального задания (ИЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- изучение разделов курса в системе электронного обучения;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**110,75**	**110,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Международные и российские туристские организации.	22	4	4		14
2	Экономическая эффективность выездного и въездного туризма.	22	4	4		14
3	Схемы сотрудничества туроператоров и иностранных meet-компаний.	22	4	4		14
4	Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий.	22	6	6		14
5	Формы сотрудничества туроператоров и транспортных компаний.	22	4	4		14
6	Взаимоотношения туроператоров и экскурсионных компаний.	22	4	4		14
7	Роль туристских формальностей при формировании выездных и въездных туров.	22	4	4		14
8	Ассортимент выездных и въездных туров.	22	4	4		14
	Итого:	180	34	34		112
	Всего:	180	34	34		112

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Международные и российские туристские организации. Международные туристские организации. Национальные туристские организации РФ. Региональные общественные организации по туризму. Специализированные туристские организации.

2 Экономическая эффективность выездного и въездного туризма. Представление об экономическом эффекте выездного и въездного туризма. Анализ положительных и негативных сторон выездного и въездного туризма. Идеальная и эгоистичная модель организации выездного туризма.

3 Схемы сотрудничества туроператоров и иностранных meet-компаний. Презентативная и репрезентативная организация туров. Достоинства и недостатки организации работы туроператора посредством услуг meet-компаний. Схемы сотрудничества оператора с иностранным партнером.

4 Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий.

Основные услуги, предоставляемые гостиничными предприятиями. Схемы сотрудничества туроператора и хотельера. Основные достоинства и недостатки различных видов сотрудничества туроператора и гостиничного предприятия.

5 Формы сотрудничества туроператоров и транспортных компаний. Сотрудничество туроператоров и авиакомпаний. Чартерные перевозки в организации выездных туров. Услуги организации выездных въездных туров. Технология организации зарубежных круизов.

6 Взаимоотношения туроператоров и экскурсионных компаний. Основные формы сотрудничества. Требования к гиду - переводчику, права и обязанности. Сущность договора с экскурсионной фирмой.

7 Роль туристских формальностей при формировании выездных и въездных туров. Паспортные формаль-

ности. Визовые формальности. Виды виз, особенности оформления виз. Классификация таможенных режимов. Основные цели и задачи медицинских формальностей.

8 **Ассортимент выездных и въездных туров.** Каталоги туроператора, ценовые приложения к каталогам, тарифы туроператора.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-2	1	Международные и российские туристские организации.	4
3-4	2	Экономическая эффективность выездного и въездного туризма.	4
5-6	3	Схемы сотрудничества туроператоров и иностранных meet-компаний	4
7-9	4	Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий.	6
10-11	5	Формы сотрудничества туроператоров и транспортных компаний	4
12-13	6	Взаимоотношения туроператоров и экскурсионных компаний.	4
14-15	7	Роль туристских формальностей при формировании выездных и выездных туров.	4
16-17	8	Ассортимент выездных и въездных туров.	4
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

5.1 Основная литература

1 Морозов. М.Л. Экономика туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / М. А. Морозов [и др.|. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 320 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 292-302. - Предм. указ.: с. 303-306. - ISBN 978-5-43

2 Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/245960 (дата обращения: 11.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.2 Дополнительная литература

1 Жукова. М.Л. Индустрия туризма : менеджмент организации [Текст] / М.Л. Жукова. -М. : Финансы и статистика, 2004. - 200 с.

2 Квартальнов, В.А. Туризм [Текст] : учебник / В.Л. Квартальное. -М. : Финансы и статистика, 2001. - 320 с.

3 Овчаров, А. О.. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы [Текст] : монография / А. О. Овчаров. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 280 с. : табл. - (Научная мысль. Туризм). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр.: с. 274-278. - ISBN 978- 5-16-005283-0.

4 Сенин, В. С. Организация международного туризма: Учеб, для вузов / В.С. Сенин. -М. : Финансы и статистика, 2001. - 400с.

5 Черных, Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учеб, пособие / Н.Б. Черных. - М. : Советский спорт, 2002. - 320с.

5.3 Периодические издания

1 Туризм: право и экономика: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026.

5.4 Интернет-ресурсы

1 http://tourlib.net- сайт "Все о туризме - туристическая библиотека" посвящен проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях и рекреации, а также обсуждения проблем туристического образования.

2 http://www.orenobl.ru/ - сайт посвящен вопросам и проблемам развития туризма в Оренбургской области. На данном портале размещена информация о ресурсном потенциале Оренбургской области и перспективах его использования в туризме.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..

4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru

5. 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.

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.