

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

Б1.В.07
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Дисциплины (модуля) Туроперейтинг

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.
Должность – зав.кафедрой
Ученая степень – к.филос.н.
Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой


З. Ю. Желнина

Мурманск
2026

Пояснительная записка

Объем дисциплины 10 з.е.

1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-1 _{УК-1} Выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи	<i>Знать:</i> – Методы исследования рынка и запросов потребителей. <i>Уметь:</i> – Формировать базу данных для реализации задач предприятия; <i>Владеть:</i> Методами оценки рисков в деловых отношениях
	ИД-2 _{УК-1} Использует системный подход для решения поставленных задач, предлагает способы их решения	<i>Знать:</i> – специфику предпринимательства в туроператорской деятельности. <i>Уметь:</i> – разрабатывать туристские продукты в соответствии с требованиями заказчика; – оценивать качество и рыночные свойства туристского продукта. <i>Владеть:</i> знаниями о методах контроля исполнения обязательств партнера
ПК-1 Способен проектировать и реализовывать экскурсионные продукты разного типа	ИД-1 _{ПК-1} Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе туристско-экскурсионных продуктов	<i>Знать:</i> – принципы формирования портрета потребителя для разных целевых аудиторий. <i>Уметь:</i> – разрабатывать туристские продукты в соответствии с требованиями заказчика; <i>Владеть:</i> – знаниями о договорной работе туроператора;
	ИД-2 _{ПК-1} Осуществляет поиск и отбор ресурсов для проектирования туристско-экскурсионного продукта	<i>Знать:</i> – принципы управления жизненным циклом туристского продукта. <i>Уметь:</i> – оценивать качество и рыночные свойства туристского продукта.

		<i>Владеть:</i> – методами повышения ценности туристского продукта для клиента
	ИД-ЗПК-1Использует стандарты проектирования и эффективные организационные практики в туристско-экскурсионной деятельности	<i>Знать:</i> – актуальные нормативные документы для формирования турпродукта и деятельности туроператора. <i>Уметь:</i> – организовывать работу по реализации и сопровождения турпродукта. <i>Владеть:</i> – знаниями об оценке эффективности ассортиментной политики фирмы

2. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В СФЕРЕ ТУРОПЕРЕЙТИНГА

Тема 1.1. Специфика туроператорского бизнеса

Фирма-туроператор как субъект предпринимательства в туристской индустрии. Функции туроператоров. Система деятельности и основные бизнес-процессы фирмы-туроператора. Ключевые источники дохода туроператора. Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг. Турпродукт как предмет продажи и конкуренции в индустрии туризма. Проблемы туроперейтинга в современной туристической индустрии.

Тема 1.2. Типология фирм-туроператоров

Типология туроператоров. Операторы массового туризма. Специализированные туроператоры. Специфика работы презентативного и репрезентативного туроператора. Роль ассоциаций туристских предприятий в развитии индустрии туризма.

Тема 1.3. Институт финансовых гарантий

Государственное регулирование туроператорской деятельности. Риски туроператорской деятельности. Ответственность туроператора за качество туристского продукта. Система обязательств туроператора. Страховые и банковские гарантии в туроператорской деятельности. Требования к организациям, обеспечивающим страховые или банковские гарантии туроператора. Ассоциация «Турпомощь». Фонд персональных гарантий туроператора. Размер и сроки финансового обеспечения. Схемы расчета финансовых гарантий в туроперейтинге. Единый федеральный реестр туроператоров.

Тема 1.4. Договорная работа туроператора

Общие подходы и принципы организации договорной работы туроператора. Типы договоров в работе туроператора. Договоры с поставщиками услуг в туризме. Договор с клиентом – заказчиком турпродукта. Турпутевка (электронная турпутевка) и договор турфирмы с клиентом. Договоры на отдельные виды услуг. Типовые и нестандартные договоры. Этапы работы с договором. Приложение к договору (назначение, статус). Расторжение договора. Риски неправильно составленного договора. Контроль исполнения договора.

Тема 1.5. Взаимодействие туроператора и турагентов

Преимущества и риски реализации турпродукта через фирмы-агентства. Условия работы туроператора и турагента. Договор туроператора и турагента. Политика работы туроператора с турагентами. Анализ работы фирмы-турагента. Мотивационные программы для турагентов от туроператора. Рекламные туры туроператоров. Рекомендации турагенту по выбору туроператора-партнера.

Тема 1.6. Банкротство туроператора

Понятие банкротства и его причины в туристской индустрии. Признаки кризисного состояния туроператора. Правовые и экономические последствия банкротства. Действия туроператора при банкротстве. Действия турагента при банкротстве туроператора. Действия туриста при банкротстве туроператора. Пути снижения рисков туроператорской деятельности.

Тема 1.7. Деятельность туроператоров по внутреннему туризму на территории РФ

Политика федерального центра и регионов по поддержке внутреннего туризма Российской Федерации. Рынок турпродуктов внутреннего туризма России. Разработка и предложение туров для внутреннего рынка. Специфика туроперейтинга в сегменте активного туризма. Проблемы и перспективы развития туроперейтинга внутреннего туризма.

Тема 1.8. Специфика работы туроператора въездного туризма

Политика федерального центра и регионов по поддержке въездного туризма Российской Федерации. Рынок турпродуктов въездного туризма в России. Организация пребывания иностранных туристов в путешествии по России. Приграничный туризм в России. Круизный туризм с заходом в порты России. Железнодорожный туризм в России. Событийный туризм в России. Деловые связи российских туроператоров в развитии въездного туризма. Оценка конкурентоспособности туристского продукта. Проблемы и перспективы туроперейтинга въездного туризма.

Тема 1.9. Специфика работы туроператора выездного туризма

История развития и современные факторы в динамике выездного туризма. Оценка потенциала выездного потока туристов из России. Сегментация целевых групп в проектировании выездных туров. Стабильный и нарастающий спрос в выездном туризме. Проектирование выездных туров. Специфика договорной работы на международном уровне. Подготовка персонала для выездного туризма. Проблемы и перспективы туроперейтинга выездного туризма.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ФИРМЫ

Тема 2.1. Структура и функционирование подразделений туроператорской фирмы

Этапы открытия фирмы-туроператора. Система управления деятельностью туристской фирмой. Проектирование структуры фирмы-туроператора. Обобщенные трудовые функции сотрудников турфирмы. Планирование и координация работы сотрудников турфирмы-оператора. Формирование программы стимулирующих выплат сотрудникам. Оценка качества работы фирмы: бизнес-эффективные решения, управление информацией, комплаенс-контроль. Мероприятия по развитию бизнеса. Корпоративные стандарты в работе фирмы-туроператора.

Тема 2.2. Ассортиментная политика туроператора

Специализация фирмы и ассортиментная политика. Общие принципы и стратегия формирования ассортиментной политики туроператора. Жизненный цикл турпродукта и его связь с развитием турфирмы. Оценка потенциала спроса на турпродукты и направления

в туризме. Цели и задачи разработки новых турпродуктов. Управление ценой турпродукта с учетом ассортимента предложений. Модернизация существующих турпродуктов фирмы.

Тема 2.3. Деловая репутации и фирменный стиль туроператора

Стратегии туроператоров в конкурентной среде. Политика и мероприятия укрепления деловой репутации туроператора. Имидж и деловая репутация: сходство и различие понятий. Фирменный стиль туроператора: цели, технологии создания и развития. Управление лояльностью персонала для укрепления конкурентоспособности фирмы.

Тема 2.4. Выставочная работа туроператора

История и современное значение профессиональных выставок в туризме. Международные и национальные выставки в туристской индустрии. Этапы подготовки к участию в выставке. Выставочный продукт туроператора. Полиграфические материалы в работе туроператора. Деловые мероприятия в период выставки. Информационная поддержка выставочной работы туроператора.

Тема 2.5. Деятельность туроператора в электронной среде

Проекты и отдельные решения туроператора в электронной среде. Работа с клиентами и партнерами на сайте туроператора. Специфика работы туроператора в социальных сетях. Работа туроператора на корпоративных порталах Турпрофи, АТОР и др. Мобильные приложения в работе туроператора. Ошибки работы в электронной среде.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

(печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

Основная литература

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ;

ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452688>

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

Дополнительная литература

3. Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454343>

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>
- Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Офисный пакет Microsoft Office 2007
WINDOWS 7 Professional
Adobe Reader
Mozilla FireFox

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения			
	Очная			Всего часов
	Семестр			
	7	8		
Лекции	12	12		12
Лабораторные занятия	0			0
Практические занятия	24	24		48
Самостоятельная работа	144	108		252
Всего часов по дисциплине				360
/ из них в форме практической подготовки				72
Формы промежуточной аттестации и текущего контроля				
	Курсовая работа	экзамен		

Перечень практических занятий по формам обучения

№ п/п	Темы практических занятий
1	2
	Очная форма
1	Специфика туроператорского бизнеса
2	Типология фирм-туроператоров
3	Институт финансовых гарантий
4	Договорная работа туроператора
5	Взаимодействие туроператора и турагентов
6	Взаимодействие туроператора отеля, фирм-перевозчиков
7	Деятельность туроператоров по внутреннему туризму на территории РФ
8	Деятельность туроператоров въездного туризма
9	Деятельность туроператоров выездного туризма
10	Структура и функционирование подразделений туроператорской фирмы
11	Ассортиментная политика туроператора
12	Деловая репутация и фирменный стиль туроператора
13	Выставочная работа туроператора
14	Деятельность туроператора в цифровой среде