

**Компонент ОПОП 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), направленность (профиль) История. Дополнительное образование (историко-культурный и образовательный туризм)**

**Б1.В.02.01**  
шифр дисциплины

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Дисциплины (модуля) Основы туроператорской и турагентской деятельности**


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 19.03.2024

Заведующий кафедрой

 З. Ю. Желнина

**Мурманск**  
**2024**

## Пояснительная записка

Объем дисциплины 4 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)
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p><b>ИД-1УК-1</b> Выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи</p>	<p><b>Знать:</b> Основные принципы и правовые основы работы фирм туроператоров и турагентов <b>Уметь:</b> Формировать базу данных по направлениям работы ТО и ТА для анализа их деятельности <b>Владеть:</b> Навыком оценки туристских сервисов, необходимых для исследования турпродуктов разных видов</p>
	<p><b>ИД-2УК-1</b> Использует системный подход для решения поставленных задач, предлагает способы их решения</p>	<p><b>Знать</b> Принципы агрегирования информации разного типа для проектирования турпродукта <b>Уметь</b> Выявлять запросы потребителей в туризме <b>Владеть</b> Методами группировки данных по исследуемым задачам</p>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p><b>ИД-1УК-2</b> Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение</p>	<p><b>Знать</b> Этапы исследования деятельности ТО и ТА <b>Уметь</b> Выявлять приоритеты в организации туристского досуга разных целевых аудиторий <b>Владеть</b> Методами оценки качества работы ТО и ТА</p>
	<p><b>ИД-2 УК-2</b> Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы, имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p>	<p><b>Знать</b> Базовые нормативные документы, регламентирующие сферу деятельности ТО и ТА <b>Уметь</b> Формировать предложение туристских услуг с учетом норм и стандартов <b>Владеть</b> Алгоритмами проектирования и реализации турпродукта, применяемыми в туроператорской и турагентской деятельности</p>

## **2. Содержание дисциплины (модуля)**

### **Тема 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 туристской индустрии.

### **Тема 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 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 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 5. 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 6. 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.

### **Тема 7. 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 8. 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 9. Классическая схема продаж турпродукта**

Сегментирование потенциальных потребителей и разработка сценария продажи турпродукта. Цикл продажи единичного турпродукта. Поведение потребителей на этапах продажи. Техники продаж: выявление потребностей, презентация продукта, техника постановки вопроса, выявления «сигналов» покупки. Модель продажи «лестница»; модель «сложных продаж», модель СПИН (ситуация, проблема, извлечение, направление). Модель «воронка продаж». Жизненный цикл клиента. Постпродажное обслуживание и поддержка турпродукта. План продаж туристского продукта в фирме. Скрипт-лист продажи турпродукта. Учетная документация заказа и покупки турпродукта. Архив заказов и отказов покупки турпродукта.

### **Тема 10. Подготовка специалистов для эффективных продаж в турагентской деятельности**

Основы психологии продаж и система развития навыков успешных продаж. Технологии влияния на поведение потребителей. Технологии работы с возражениями. Отличие практики консультации клиента и продажи турпродукта. Работа с телефонными звонками менеджера по продажам. Организация корпоративного обучения техникам продаж. Цели организации тренингов продаж. Заказ тренинга (техническое задание). Партнерские программы обучения продажам турпродукта (от лица туроператора). Оценка результативности работы менеджера по продажам турпродукта.

## **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. 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]. – URL: <https://urait.ru/bcode/551808>

#### ***Дополнительная литература:***

2. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 195 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11091-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/538265>

3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 202 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-17765-7. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/533697>

### **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

### **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			
	Семестр			Всего часов
	9			
Лекции	20			20
Практические занятия	30			30
Самостоятельная работа	58			58
<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>144</b>			<b>144</b>
/ из них в форме практической подготовки				
Формы промежуточной аттестации и текущего контроля				
экзамен	+			1

**Перечень практических занятий по формам обучения**

№ п/п	Темы практических занятий
<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Очная форма</b>
1	Субъекты туристской деятельности в Российской Федерации
2	Типология туроператоров
3	Институт финансовых гарантий в организации туризма
4	Разработка турпродукта и договорная работа туроператора
5	Организация приема иностранных туристов в системе туроперейтинга
6	Организация выездных туров
7	Обеспечения эффективности и качества работы фирмы-туроператора
8	Роль турагентской деятельности в развитии современного туризма
9	Договорные отношения туроператора и турагента
10	Подготовка специалистов в системе разработки и продаж турпродуктов