

**федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.07 Туроперейтинг

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Желнина З. Ю., канд. филос. наук,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.

Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сформировать систему знаний и навыки реализации запросов потребителей по разработке туров, досуговых программ, сервиса в различных видах туризма, а также организации работы специализированной фирмы – туроператора.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

ПК-1: Способен проектировать и реализовывать экскурсионные продукты разного типа

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.3 Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. УК- 1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности. УК- 1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи.	<i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none">– специфику предпринимательства в туроператорской деятельности. <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none">– разрабатывать туристские продукты в соответствии за требованиями заказчика;– оценивать качество и рыночные свойства туристского продукта. <i>Владеть:</i> <ul style="list-style-type: none">– знаниями о договорной работе туроператора.
ПК-1: Способен проектировать и реализовывать экскурсионные продукты разного типа	ПК-1.1 Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе туристско-экскурсионных продуктов ПК-1.2 Осуществляет поиск и отбор ресурсов для проектирования туристско-экскурсионного продукта ПК-1.3 Использует стандарты проектирования и эффективные организационные практики в туристско-экскурсионной деятельности	<i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none">– принципы управления жизненным циклом туристского продукта. <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none">– разрабатывать туристские продукты в соответствии за требованиями заказчика;– оценивать качество и рыночные свойства туристского продукта. <i>Владеть:</i>

		<ul style="list-style-type: none"> – знаниями о договорной работе туроператора; – навыками анализа затрат при формировании турпродукта и организации деятельности туроператора.
--	--	---

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина (модуль) «Туроперейтинг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 10 зачетных единиц или 360 часов, из расчета 1 ЗЕ = 36 часов.

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	В форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	Из них- на курсовую работу		
4	7	5	180	12	24	–	36	16	-	144	36	–	–
	8	5	180	12	24	–	36	16	-	117	–	27	Экзамен
Итого		10	360	24	48	–	72	32	-	261	36	27	Экзамен

В интерактивных формах часы используются в практикуме по решению ситуативных задач (кейсов)

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		В интерактивной форме	В форме практической подготовки		

Раздел 1. Предпринимательство в сфере туроперейтинга									
1	Специфика туроператорского бизнеса	2	–	2	4	2	–	12	–
2	Типология фирм-туроператоров	-	–	2	2	2	–	12	–
3	Институт финансовых гарантий	-	–	2	2	1	–	12	–
4	Договорная работа туроператора	-	–	4	4	1	–	12	–
5	Взаимодействие туроператора и турагентов	2	–	2	4	2	–	12	–
6	Банкротство туроператора	2	–	2	4	2	–	12	–
7	Деятельность туроператоров по внутреннему туризму на территории РФ	2	–	2	4	2	–	12	–
8	Специфика работы туроператора въездного туризма	2	–	4	6	2	–	12	–
9	Специфика работы туроператора выездного туризма	2	–	4	6	2	–	12	–
	Курсовая работа							36	
	Всего по разделу	12	–	24	36	16	–	144	–
Раздел 2. Организация работы туроператорской фирмы									
1	Структура и функционирование подразделений туроператорской фирмы	2	–	4	6	4	–	25	–
2	Ассортиментная политика туроператора	2	–	6	8	4	–	22	–
3	Деловая репутация и фирменный стиль туроператора	2	–	6	8	4	–	24	–
4	Выставочная работа туроператора	2	–	4	6	2	–	24	–
5	Деятельность туроператора в электронной среде	4	–	4	8	2	–	22	–
	Экзамен	–	–	–	–	–	–	–	27
	Всего по разделу	12		24	36	16	–	117	27
							–		
Итого:		24	–	48	72	32		261	27

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 туристской 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.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

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, 2020. — 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, 2020. — 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, 2020. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454343>

4. Жидкова, М.А. Особенности туроперейтинга при организации экологических туров / М.А. Жидкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Омский государственный педагогический университет», Факультет экономики, менеджмента и др. — Омск: , 2015. — 97 с.: табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462570>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.