

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет физической культуры

УТВЕРЖДЕНО:  
Декан ФФК

В. Г. Шилько

Рабочая программа дисциплины

**Основы туроперейтинга**

по направлению подготовки

**49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм**

Направленность (профиль) подготовки:  
**«Разработка и управление программами в рекреации и туризме»**

Форма обучения  
**Очная**

Квалификация  
**Бакалавр**

Год приема  
**2024**

СОГЛАСОВАНО:  
Руководитель ОПОП  
Л.В. Капилевич

Председатель УМК  
Ю.А. Карвунис

Томск – 2024

### **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

– ОПК 10 Способен организовывать совместную деятельность и взаимодействие участников туристских и рекреационных мероприятий, в том числе с учетом различной возрастно-половой группы

– ПК-1 Способен осуществлять планирование, организационно-методическое сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

– ИОПК 10.1 Выбирает и реализовывает тот или иной стиль общения, адекватный контингенту и педагогическим задачам;

– ИОПК 10.2 Устанавливает конструктивные взаимоотношения и организует взаимодействие между участниками образовательного процесса, создает благоприятный микроклимат в коллективе.

– ИПК 1.1 Осуществляет планирование, организационно-методическое сопровождение в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

– ИПК 1.2 Осуществляет управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

### **2. Задачи освоения дисциплины**

– Освоить базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность туроператоров; основные потребительские свойства туристского продукта; основы работы с поставщиками услуг; изучить факторы, влияющие на комплектацию «туристского пакета»;

– Научиться составлять проект договора, с гостиницами, ресторанами, транспортными предприятиями, музеями; производить экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах; разрабатывать калькуляции тура.

– Овладеть технологией формирования программы обслуживания тура, договорного плана по организации тура; навыками оценки качества предлагаемых туристских услуг.

### **3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

### **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Семестр 8, экзамен.

### **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения дисциплины «Основы спортивно-оздоровительного туризма», «Туристские формальности».

### **6. Язык реализации**

Русский

### **7. Объем дисциплины (модуля)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 часов, из которых:

– лекции: 24 ч.;

– семинарские занятия: 0 ч.

– практические занятия: 40 ч.;

– лабораторные работы: 0 ч.

в том числе практическая подготовка: 0 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

## **8. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам**

- 1 Введение в туроператорский бизнес.
2. Типы и функции туроператоров.
- 3 Основные характеристики и структура турпродукта
4. Туристский пакет.
5. Туристское планирование.
6. Маркетинговые исследования в туроперейтинге.
7. Технология разработки турпродукта.
8. Цена туристского пакета
9. Сущность и значение качества туристских услуг.
10. Продвижение туристского продукта

## **9. Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, тестов по лекционному материалу, выполнения домашних заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр, а также в соответствующих заданиях электронных учебных курсах, размещённых в LMS Moodle. Каждое задание сопровождается методическими указаниями. Сроки выполнения практических заданий определяются объёмом и сложностью работы. Оценивание ответов обучающихся проводится как с использованием классической 5-балльной шкалы оценивания.

### **Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### *Примеры тестовых заданий*

Функция туроператора по разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для иностранных граждан – это

Выберите один ответ:

- a. инкаминг
- b. флайтер
- c. аутгоинг
- d. нон-флайтер
- e.

Как обозначается двухместный номер с видом на море на базе питания «полу-пансион»?

Выберите один ответ:

- a. DBL, AI
- b. SNGL, BB, SCV
- c. TRPL, FB, SSV
- d. DBL-twin, BB
- e. DBL, SV, HB.

Туроператор – это...

Выберите один ответ:

- a) это туристская фирма (организация), занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг и в соответствии с потребностями туристов
- b) организация обслуживания туристов
- c) комплексный подход к разработке программ обслуживания на приеме
- d) организация или индивидуальный предприниматель, занимающийся продажей сформированных туров

#### *Пример задания для самостоятельной работы*

Осуществите поиск ресурсов, где можно забронировать и приобрести экскурсию или входной билет через систему Интернет для следующих достопримечательностей.

В ответе к заданию укажите ссылку и краткое описание экскурсии (с ценой). День любой.

1. Лувр
2. Версальский дворец
3. Московский Кремль
4. Нойшванштайн
5. Дворец Топкапы
6. Колизей

*Примерный перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы*

1. Факторный анализ туристского потенциала: экзогенные и эндогенные факторы.
2. Характеристика и оценка состояния туристской инфраструктуры Томской области.
3. Проблемы развития туризма, пути их решения.
4. Приоритетные виды и направления туризма в Томской области
5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие процесс проектирования тура.
6. Основные и специфические потребности туристов.
7. Исходная дифференциация туристских маршрутов.
8. Туристская технологическая документация по проектированию туров.
9. Виды и формы обслуживания туристов.
10. Мотивация интенсивного и качественного труда в туроперейтинге.
11. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта.

#### **10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

Дисциплина преподаётся в течение одного семестра. Экзамен по дисциплине включает в себя вопросы и задания по программному материалу. Студенты допускаются к промежуточной аттестации при условии сдачи всех контрольных заданий. Аттестация по учебной дисциплине состоит из теоретического собеседования. Студент обязан явиться к началу аттестации определённому расписанием, и предъявить преподавателю зачётную книжку. Студенты, уличённые в использовании запрещённой литературы (учебники, лекции, конспекты и др.), а также технических средств (телефон, компьютер и др.), удаляются с экзамена. После проведения аттестации в ведомость и зачётную книжку выставляется положительная итоговая оценка. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомость. Неявка отмечается в ведомости словом «не явился». Не позднее следующего дня после аттестации заполненная ведомость или разрешение сдаётся преподавателем в деканат.

**Экзамен в восьмом семестре** проводится по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов, которые соответствуют индикаторам компетенций (ИОПК 10.1, ИОПК 10.2 и ИПК 1.1, ИПК 1.2). Продолжительность экзамена 1,5 часа.

*Примерный перечень теоретических вопросов*

1. Туроператор как составитель турпакета.
2. Система управления туризмом на современном этапе.
3. Турагент как розничный продавец туров.
4. Типы туроператоров.
5. Туристская индустрия, ее составляющие.
6. Система обеспечения кадрами в туристском бизнесе.

7. Турпакет и факторы, влияющие на его создание.
8. Понятие туристского продукта, его потребительские качества.
9. Классификация видов туризма.
10. Основные характеристики въездного и выездного туризма.
11. Планирование в туроперейтинге.
12. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
13. Ценообразование. Цена турпакета.
14. Понятие и особенности туристского рынка.
15. Факторы, формирующие цену тура.
16. Классификация средств размещения туристов.
17. Жизненный цикл туристского продукта.
18. Основные виды туристских фирм в туристском бизнесе и их характеристики
19. Процесс принятия решений о покупке туруслуг.
20. Технологические требования к разработке анкет.
21. Характеристика регионального рынка туристских услуг.
22. Классификация и типология туристских услуг.
23. Нормативно-правовое обеспечение туроператорской деятельности.
24. Элементы туристского рынка
25. Технологические этапы разработки тура.
26. Лицензирование туристской деятельности.
27. Факторы, оказывающие влияние на спрос в туризме.
28. Особенности программного туризма
29. Потребности и типы туризма.
30. Маркетинговые коммуникации в сфере туризма.
31. Функции туроперейтинга.
32. Потребительские свойства турпродукта.
33. Классы туристского обслуживания их характеристика.

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка «отлично» ставится в случае демонстрации студентом полного знания программного материала по каждому вопросу и наличия умений и навыков, которые обозначены в этих вопросах. Допустимо наличие не более двух несущественных ошибок в ответе. Оценка «хорошо» ставится в случае наличия несущественных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при допущении одной принципиальной ошибки. Оценка «удовлетворительно» ставится в случае принципиальных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при отсутствии ответа на один вопрос. Оценка «неудовлетворительно» ставится при отсутствии знаний программного материала по каждому вопросу и при отсутствии умений и навыков, которые обозначены в вопросах и задании.

#### **11. Учебно-методическое обеспечение**

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle»– <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=2122>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине – примеры оценочных материалов представлены в п. 9 и п. 10.

Для развития навыков самостоятельной работы студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и научно-методической литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ. Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде «деловых игр», «круглого стола», «диспута» или «конференции».

## 12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

1. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 392 с.
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 472 с.

б) дополнительная литература:

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учебное пособие /М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова, Л. А. Васильева, Москва : Дашков и К°, 2014. — 279 с.
2. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства /А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова, Москва : Форум, 2016. —334 с.
3. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности М. : Финансы и статистика , 2001. — 250 с.
4. Коммуникативные технологии в сервисе и туризме : учебное пособие/Т. Н. Внучкова, Барнаул : Азбука , 2011. — 173 с.
5. Культурно-досуговая деятельность : теория и практика организации М. : Аспект Пресс , 2006. — 235 с.
6. Новиков В. С. Инновации в туризме: учеб.пособие для студентов высш. Учеб.заведений / В. С. Новиков. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Академия, 2008. — 208 с.
7. Современные технологии и технические средства информатизации : учебник : для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис"/О. В. Шишов, Москва : ИНФРА-М , 2015. —460 с.
8. Стандартизация и сертификация в туризме : практикум /Л. В. Баумгартен, Москва : Дашков и К°, 2012. —301 с.
9. Экономика и организация туризма. Международный туризм. Учебное пособие/ И. Рябова, Ю. Забаев, Е. Драчева. — М.: Кнорус , 2010 .— 565 с.

в) ресурсы сети Интернет:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] – URL:
2. <http://window.edu.ru/> – 2022.
3. Единый федеральный реестр туроператоров [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://reestr.russiatourism.ru>
4. Туристский операторский центр [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://www.spbtoc.ru>
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
6. Туроператоры Томской области [Электронный ресурс]: — Режим доступа: [http://tomsk.gov.ru/ru/tourism/TO\\_tourism/to\\_reestr.html](http://tomsk.gov.ru/ru/tourism/TO_tourism/to_reestr.html)

## 13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

- б) информационные справочные системы:
- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
  - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
  - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
  - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
  - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
  - ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
  - ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

#### **14. Материально-техническое обеспечение**

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

#### **15. Информация о разработчиках**

Карвунис Юлия Алексеевна, старший преподаватель, факультет физической культуры Томского государственного университета.