

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Развитие территорий



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной деятельности КФУ

\_\_\_\_\_ Турилова Е.А.  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Программа дисциплины**

Введение в турагентскую и туроператорскую деятельность

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Мировая индустрия туризма

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2024

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. (доцент) Шабалина С.А. (кафедра сервиса и туризма, Институт управления, экономики и финансов), Svetlana.Shabalina@kpfu.ru

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ПК-3	Способен проектировать объекты туристской деятельности

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

принципы организации работы турагентов и туроператоров и принятия решений об организации туристской деятельности.

методы проектирования объектов туристской деятельности для туроператоров и турагентов.

Должен уметь:

работу турагентов и туроператоров при осуществлении туристской деятельности.

проектировать объекты туристской деятельности в процессе выполнения курсовой работы.

-  
-

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм (Мировая индустрия туризма)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

**3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 80 часа(ов), в том числе лекции - 40 часа(ов), практические занятия - 40 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 46 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 54 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 1 семестре.

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Введение в дисциплину.	1	2	0	4	0	0	0	6

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лаборато- рные работы, всего	Лаборато- рные в эл. форме	
2.	Тема 2. Туроператоры и турагенты: сущность, виды	1	6	0	4	0	0	0	4
3.	Тема 3. Нормативно-правовые база туроператорской и турагентской деятельности в РФ	1	4	0	6	0	0	0	6
4.	Тема 4. Основы туроператорской деятельности в РФ	1	6	0	6	0	0	0	6
5.	Тема 5. Визовая поддержка туристов	1	6	0	6	0	0	0	6
6.	Тема 6. Персонал турфирмы	1	6	0	4	0	0	0	6
7.	Тема 7. Инновации в туроперейтенге	1	4	0	4	0	0	0	6
8.	Тема 8. Как создать турфирму	1	6	0	6	0	0	0	6
	Итого		40	0	40	0	0	0	46

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Введение в дисциплину.

Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами. Понятие туристской деятельности, туроперейтинга. Связь учебной дисциплины "Туроператорская и турагентская деятельность" с другими дисциплинами. Факторы развития туризма. Международные и российские туристские организации. Международное регулирование туристской деятельности. Перспективы развития мирового туризма.

##### Тема 2. Туроператоры и турагенты: сущность, виды

Туроператор как субъект туристического рынка. Этапы организации работы туроператора по разработке тура. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-туроператоры. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Турагентью. Основные задачи турагентства. Виды турагентств. Отличительные черты туроператора и турагента.

##### Тема 3. Нормативно-правовые база туроператорской и турагентской деятельности в РФ

Нормативно-правовые акты РФ, действующие в сфере туризма на федеральном уровне. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии. Специальные нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и др.

##### Тема 4. Основы туроператорской деятельности в РФ

Этапы деятельности туроператора. Турпроектирование (концепция маркетинга в турпланировании; сегментирование туристического рынка; маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды; определение фокус-группы; дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристическом рынке; позиционирование туров и туроператоров). Тур-планирование (схемы взаимоотношений туроператора и перевозчиков - авиакомпании, железнодорожные компании, судовладельцы, автотранспортные предприятия; взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании; взаимоотношения туроператора и страховых компаний). Позиционирование туров и туроператоров. Ценообразование тур-продукта. Формирование ассортимента туроператора. Методы ценообразования. Виды цен в туризме. Инструменты продвижения тур-продукта (работа с агентствами; реклама; PR-акции; стимулирование потребителей)

##### Тема 5. Визовая поддержка туристов

Виза: сущность, виды. По цели въезда и пребывания. По условиям въезда и пребывания. По территории действия визы. По количеству субъектов въезда. По количеству посещений. По сроку пребывания. Возникновение и современные требования "шенгенского" пространства. Особенности оформления визы. Деятельность туроператора по визовой поддержке туристов.

##### Тема 6. Персонал турфирмы

Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила эффективной работы с клиентами. Правила общения персонала по телефону с клиентами. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы. Квалификационные требования к менеджеру турфирмы

##### Тема 7. Инновации в туроперейтенге

Понятие "инновация", виды и функции инноваций. Сущность и основные принципы инноваций в туризме. Основные направления инновационной деятельности туристских организаций. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме. Применение информационных технологий в туристической деятельности. Понятия SMM.

### **Тема 8. Как создать турфирму**

Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав компании. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности. Условием осуществления деятельности по продвижению и реализации турагентом туристского продукта. Порядок ликвидации туристической фирмы.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

### **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Ассоциация туроператоров России - <https://www.atorus.ru/>

Министерство экономического развития Российской Федерации - [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)

Федерация рестораторов и отельеров России - <https://www.atorus.ru/>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекции необходимо конспектировать, фиксируя основные положения, рассмотренные преподавателем. Ключевые определения, принципы, а также важные данные нужно стараться записывать дословно. Лекции используются в совокупности с материалами, которые преподаватель дает в электронном виде, в том числе в виде ссылок на общедоступные ресурсы либо на материалы, подготовленные преподавателем.
практические занятия	Практические занятия включают в себя рассмотрение основных положений с их применением к анализу конкретных ситуаций. Для подготовки к практическим занятиям необходимо прорабатывать материал по лекциям и электронным источникам. Рекомендуется активно отвечать на вопросы преподавателя, участвовать в обсуждении, при ответе не читать по бумаге, а говорить по памяти.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа включает в себя: - проработку лекционного материала; - выполнение практикоориентированных заданий; - сбор материала по определенным темам из открытых источников; - составление докладов по определенным темам. При выполнении этих видов работ рекомендуется обращать внимание на ключевые идеи и стараться достичь их понимания, разбирая идеи на конкретных примерах.
экзамен	Экзамен проходит в устной форме по билетам. Студенту дается время на подготовку. При ответе студент может составлять конспект ответа и потом пользоваться им, но не допускается чтение ответа по бумаге. При подготовке к экзамену рекомендуется группировать материал вокруг ключевых идей, принципов, положений и иллюстрировать их примерами..

### 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

### 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки "Мировая индустрия туризма".

*Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.02 Введение в турагентскую и туроператорскую  
деятельность*

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм  
Профиль подготовки: Мировая индустрия туризма  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2024

**Основная литература:**

1. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Социально-культурный сервис и туризм', 'География', 'Менеджмент организации', 'Экономика и управление на предприятии (по отраслям)' / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 463 с.- ISBN 978-5-238-01456-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028528> (дата обращения: 24.01.2024). - Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 375 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/textbook\_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> (дата обращения: 24.01.2024). - Режим доступа: по подписке.
3. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учебное пособие / А.Ю. Баранова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 180 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/1677. - ISBN 978-5-16-004452-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1679517> (дата обращения: 24.01.2024). - Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

1. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. - 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983> (дата обращения: 24.01.2024). - Режим доступа: по подписке.
2. Чуланова, О. Л. Технологии кадрового менеджмента : учебник / О. Л. Чуланова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 492 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014054-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1324185> (дата обращения: 24.01.2024). - Режим доступа: по подписке.
3. Шанаурина, Ю.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие / Ю.В. Шанаурина. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2018. - 239 с. - ISBN 978-5-9765-1665-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035432> (дата обращения: 24.01.2024). - Режим доступа: по подписке.



*Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.02 Введение в турагентскую и туроператорскую  
деятельность*

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм  
Профиль подготовки: Мировая индустрия туризма  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2024

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)  
Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010  
Браузер Mozilla Firefox  
Браузер Google Chrome  
Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC  
Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.