

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий кафедрой  
технологии и организации  
общественного питания  
*наименование кафедры*

  
Т.Л.Камоза  
*подпись, инициалы, фамилия*

« 19 » июня 20 18 г.  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
*институт, реализующий ОП ВО*

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
торгового дела и маркетинга  
*наименование кафедры*

  
Ю.Ю.Суслова  
*подпись, инициалы, фамилия*

« 27 » июня 20 18 г.  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
*институт, реализующий дисциплину*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ТУРОПЕРЕЙТИНГ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.2 Туроперейтинг  
*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»  
*код и наименование направления подготовки/специальности*

Направленность (профиль) 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»  
*код и наименование направленности (профиля)*

форма обучения очная

год набора 2018

Красноярск 2018

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе \_\_\_\_\_

43.00.00 Сервис и туризм

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 «Гостиничное дело»

43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»

*код и наименование направления подготовки (профиля)*

Программу составили Л.В.Панкова

*инициалы, фамилия, подпись*

Е.В.Щербенко

*инициалы, фамилия, подпись*

## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины.

Изучение современных технологий туроперейтинга в качестве основной цели предполагает формирование у студентов целостного представления по основам туроперейтинга, проектирования, организации и реализации стратегий по созданию, продвижению и реализации туров, особенностях программ обслуживания разных видов туризма, специфики отношений с поставщиками услуг, туристской документации, а также организации обслуживания туристов и правовом регулировании туроперейтинга

### 1.2 Задачи изучения дисциплины.

Главной задачей курса «Туроперейтинг» является представление учащимся современной теории и практик туроперейтинга

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у студентов общее представление о современных подходах к туроперейтингу и технологиям формирования тура;
- сформировать навыки использования принципов и подходов к разработке туристских программ
- сформировать подходы к категориям тура, потребителей тура, быть способным сегментировать туристский рынок и позиционировать туры и туроператоров

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования.

**ПК-6, готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей**

**знать:** принципы и факторы планирования работы туроператора в условиях различия этнокультурных, исторических и религиозных традиций

**уметь:** выявлять потребность и формировать туры с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций

**владеть:** технологиями сервисной деятельности при организации и реализации туров в условиях различия этнокультурных, исторических и религиозных традиций

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования.

Дисциплина «Туроперейтинг» является дисциплиной по выбору Б1.В.ДВ.11.2, и тесно связана с изучением таких дисциплин как «Сервисная деятельность», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»,

«Психология делового общения» изучаемые в рамках обязательных дисциплин. А так же дисциплины Б1.В.ДВ.12.1. «Организация обслуживания иностранных туристов»

1.5 Особенности реализации дисциплины.  
Дисциплина реализуется на русском языке

## 2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр			
		8			
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>2/72</b>	<b>2/72</b>			
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>0,89/32</b>	<b>0,89/32</b>			
занятия лекционного типа	0,33/12	0,33/12			
занятия семинарского типа					
в том числе: семинары практические занятия практикумы лабораторные работы	0,56/(20)	0,56/(20)			
другие виды контактной работы					
в том числе: курсовое проектирование групповые консультации индивидуальные консультации иные виды внеаудиторной контактной работы					
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,11 (40)</b>	<b>1,11 (40)</b>			
изучение теоретического курса (ТО)	0,39/14	0,39/14			
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)	0,33/12	0,33/12			
реферат, эссе (Р)	0,39/14	0,39/14			
курсовое проектирование (КР)	Нет	Нет			
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет) (зачет)</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>			

## 3 Содержание дисциплины (модуля)

### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятель- ная работа, (акад. час),	Формиру- емые компетен- ции
			Семинары и/или практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга	2	2		6	ПК-6

2	Туроператор – как субъект туристского рынка.	2	4		6	ПК-6
3	Принципы и подходы к разработке туристских программ	2	4		6	ПК-6
4	Тур и его потребители	2	4		6	ПК-6
5	Тур-планирование	2	4		10	ПК-6
6	Сегментирование туристского рынка и позиционирование туров и туроператоров	2	2		6	ПК-6
	Итого	12	20		40	

### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Содержание занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе в инновационной форме
1.	Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга	История, понятие и сущность туроперейтинга. Туроперейтинг как вид производственной деятельности туристского предприятия по разработке и реализации туристского продукта. Федеральный реестр туроператоров: структура, задачи и особенности	2	
2	Туроператор – как субъект туристского рынка.	Туроператор. Функции туроператора. Особенности туроперейтинга. Цикл работ туроператора.	2	

3	Принципы и подходы к разработке туристских программ	Туристские ресурсы. Туристский интерес. Объекты туристского интереса. Уровни туристского продукта: от единичного тура к туристской дестинации. Стандартизация в туроперейтинге. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.	2	
4	Тур и его потребители	Основные потребительские свойства туристского продукта. Основные свойства турпродукта. Классы обслуживания. Слагаемые гостеприимства. Потребители туристского продукта. Международный турист. Внутренний турист. Экскурсант. Посетитель.	2	
5	Тур-планирование	Тур-планирование. Цели тур-планирования. Схемы работы туроператора по реализации и организации туров. Понятие «групповой тур» и «индивидуальный тур» Идентификация поставщиков, договорной план. Туристский пакет. Факторы, влияющие на его создание. Цена туристского пакета Продвижение тур-планирования. Осуществление контроля и анализ мероприятий по планированию туров	2	2
6.	Сегментирование туристского рынка и позиционирование туров и туроператоров	Потребности сегментов и возможности туроператора. Сегментирование туристского рынка (по географическому, экономическому принципам; принципу групповых предпочтений; демографическому принципу; принципу туристских предпочтений.) Позиционирование туров и туроператоров. Цели позиционирования туров и туроператоров. Программа позиционирования туров и туроператоров. Подходы и уровни позиционирования туров и туроператоров. Принципы позиционирования туров и туроператоров. Ошибки туроператоров при позиционировании.	2	

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Содержание занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе

				В инновацио нной форме
1.	Основные понятия, сущность и содержание туроперейтинга	Туроперейтинг как вид производственной деятельности туристского предприятия по разработке и реализации туристского продукта. Федеральный реестр туроператоров: структура, задачи и особенности	2	
2	Туроператор – как субъект туристского рынка	Обзор государственных стандартов на: туристско-экскурсионное обслуживание; проектирование туристских услуг. Функции туроператорской деятельности Инициативные и рецептивные туроператоры.	4	2
3	Принципы и подходы к разработке туристских программ	Анализ рекреационных и туристских ресурсов дестинации (на примере Красноярского края и соседних регионов)	4	
4	Тур и его потребители	Потребители туристского продукта. Международный турист. Внутренний турист. Экскурсант. Посетитель.	4	2
5	Тур-планирование	Тур-планирование	4	2
6	Сегментирование туристского рынка и позиционирование туров и туроператоров	Потребности сегментов и возможности туроператора. Сегментирование туристского рынка Позиционирование туров и туроператоров. Ошибки туроператоров при позиционировании.	2	

### 3.4 Лабораторные занятия.

Учебным планом не предусмотрены

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

1.Туроперейтинг [Текст] : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2014. - 400 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420366>

Организации самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины студенты могут использовать методические указания для самостоятельной работы по освоению дисциплины, методические указания по проведению практических занятий по освоению дисциплины для студентов, тексты лекций и планы практических и семинарских занятий по курсу.

## **5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются вопросы к зачету, темы докладов и выступлений на практических занятиях, ситуационная задача по дисциплине.

Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении к рабочей программе.

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие и виды деятельности туроператора
2. Функции туроператорской деятельности
3. Основные различия между туроператором и турагентом.
4. Схемы работы туроператора по реализации и организации туров.
5. Инициативные и Рецептивные туроператоры, схемы их работы.
6. Основные свойства турпродукта.
7. Классы обслуживания.
8. Туристские услуги, туристский продукт.
9. Туристский пакет.
10. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги.
11. Основные потребительские свойства туристского продукта.
12. Потребители туристского продукта.
13. Цикл работ туроператора.
14. Тур-проектирование.
15. Понятие «групповой тур» и «индивидуальный тур»
16. Проект. Составляющие проекта.
17. Принципы программного обслуживания.
18. Информационный каталог туроператора.
19. Потребности сегментов и возможности туроператора.
20. Сегментирование по географическому принципу.
21. Сегментирование по экономическому принципу.
22. Сегментирование по принципу групповых предпочтений.
23. Сегментирование по демографическому принципу.
24. Сегментирование по принципу туристских предпочтений.
25. Основания для дифференциации туров.
26. Подходы и уровни позиционирования.
27. Принципы позиционирования.
28. Ошибки туроператоров при позиционировании.
29. Ценообразование тура.

### 30. Система продвижения продукта туроператора

Критерии оценки уровня освоения дисциплины:

«Зачтено» содержание ответа раскрывает сущность экзаменационных вопросов, излагается без особых затруднений; достаточные ответы на дополнительные вопросы по программному материалу.

«Не зачтено» - ответ студента свидетельствует о фрагментарности его знаний, неумении выстроить логическую схему изложения знаний по вопросам зачета, ответы на дополнительные вопросы по программному материалу поверхностны.

### **6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **Основная литература**

1.Туроперейтинг [Текст] : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2014. - 400 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420366>

2.Маркетинг в туризме [Текст] : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 214 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=484840>

3.Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т. - Москва : Юрайт,

4.Организация гостиничного дела [Текст] : Учебник / Т. Л. Тимохина. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 331 с.Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A#page/10>

#### **Дополнительная литература**

5.Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 5-е изд., стер. - Москва : КНОРУС

### **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

#### **Рекомендательно:**

– RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, РАТА) - <http://www.ratanews.ru>

– Официальный сайт Российского союза туристской индустрии: <http://www.rostourunion.ru>

– Маркетинговые исследования в туризме TOURMARKETinfo. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourmarket.info/ru/index>

– Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минс-  
порттуризма России. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: –  
<http://russiatourism.ru>

– Портал Индустрии гостеприимства и питания . [Электронный  
ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>

– Глобальный этический кодекс туризма -  
<http://www.rstnw.ru/zakon-global-etic-kodeks-r.html>

– Единый федеральный реестр туроператоров - [russiatourism.ru](http://russiatourism.ru)

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная работа студентов в изучении дисциплины  
“Организация обслуживания иностранных туристов” заключается:

- в подготовке текстов лекций по темам курса;

- в подготовке к семинарским и практическим занятиям по курсу, в том  
числе изучение теоретического материала по темам курса с использованием  
текста лекций и рекомендуемой основной и дополнительной литературы;  
изучение проблемных вопросов;

- решении ситуационной задачи

- подготовке докладов, выступлений;

Индивидуальная работа заключается в персональном общении  
преподавателя с студентом вне аудиторных часов по следующим проблемам:

1. Обобщение и разъяснение наиболее сложных сегментов  
пройденного материала.

2. Консультации для подготовки докладов на семинарские занятия.

Помощь в углубленном изучении материала курса студентом,  
занимающимся научными исследованиями и по индивидуальным планам  
обучения.

Учебным планом предусмотрено 40 часов / 1,1 зачетных единиц

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### 9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Операционная система: Microsoft® Windows®  
VistaBusinessRussianUpgradeAcademicOPENNoLevel (Microsoft® Windows®  
XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный

Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian  
Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007,  
бессрочный

Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users  
Лицсертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;

## 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>

- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

- Электронно-библиотечная система elibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

- Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: база данных содержит правовую информацию. – Москва, [1997]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>

## **10 Материально-техническая база, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung NP - R528.</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 5-12 кабинет стратегического планирования и маркетинговых исследований ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный 240*240, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, компьютер в сборе Apek Buro, информационные стенды: маркетинговые исследования, схема технологии поиска конкурентных преимуществ, основы маркетинга, стратегии позиционирования товара на рынке.</p>
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт., концентратор Acorp</p>
<p>Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы: № 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель; МФУ KyoceraTASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер FoxconnTLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel)Системный блок IntelCeleronD-326J 2.5Монитор 19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOMAMD2- 2 шт.;Принтер HPLaserJet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.</p>