

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.02 Туризм,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Организация и управление туристской деятельностью**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 314524  
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван  
Владимирович  
Дата: 01.06.2021

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью дисциплины «Организация и управление туристской деятельностью» является формирование у обучающихся комплекса знаний об основах организации туристской деятельности, формирование комплексного представления об управлении туристской деятельностью туризме.

Задачами дисциплины являются:

- освоение основных форм и методов организации туристской деятельности;
- определение порядка организации и деятельности основных резидентов, действующих на туристском рынке;
- освоение принципов и методов современной системы управления с учетом ее особенностей в туристской индустрии;
- освоение принципов распределения функций и организации работы на предприятиях туристской индустрии

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-2** - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;

**ПК-8** - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

особенности реализации проектов с учетом организации и управления туристской деятельностью; основные требования к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе обслуживания; схемы работы туроператора с предприятиями транспорта; предприятиями питания. экскурсионными организациями; особенности работы туроператора с турагентами; специфику работы с индивидуальным клиентом; форму отчетности турфирмы перед оператором.

### **Уметь:**

осуществлять процедуру поиска и выбора агентов; способы

стимулирования их активности. разрабатывать индивидуальные туры, применять теорию для организации групповых туров; нормативно-правовую базу проектирования турпродукта; применять различные технологии для реализации проектов в туристской индустрии; работать с претензиями; выстраивать алгоритм деятельности оператора по предотвращению жалоб туристов во время отдыха. Взаимодействие агентства и операторов по решению проблем туристов

**Владеть:**

навыками организации групповых туров, разработки технологической карты, информационного листок и программы обслуживания туристов; навыками по продвижению турпродукта

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	42	42
В том числе:		
Занятия лекционного типа	14	14
Занятия семинарского типа	28	28

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 30 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован

полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p><b>Теоретические основы туристской деятельности</b> Предмет организации туристской деятельности. Функции туроператора. Современный рынок и география туроперейтинга</p>
2	<p><b>Организационно-правовые основы туристской деятельности</b> Правовые аспекты туроператорской деятельности. Государственное регулирование туризма в Российской Федерации. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы.</p>
3	<p><b>Функции управления.</b> Планирование деятельности предприятия сферы туризма. Миссия, цели, задачи управления предприятием индустрии туризма. Построение дерева целей. Стратегическое и текущее планирование. Организация работы по управлению предприятием туризма. Выбор организационной структуры для предприятия и методические основы формирования организационных единиц. Мотивация труда на предприятиях туризма. Формирование эффективной системы оплаты труда и мотивации персонала на предприятии индустрии туризма. Координация как функция менеджмента и его особенности на предприятиях туризма. Контроль как функция менеджмента. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях туризма.</p>
4	<p><b>Турпродукт как результат деятельности туроператора.</b> Турпродукт как комплекс туристских услуг структура, уровни, формы турпродукта. Основные потребительские свойства турпродукта: обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность. Организация групповых туров. Основные и дополнительные услуги, понятие пакет услуг. Заказные и инклюзив-туры как варианты работы с клиентом. Пэкидж туры: достоинства и недостатки. Основные достоинства и недостатки заказных (индивидуальных) туров</p>
5	<p><b>Классы обслуживания</b> Программа обслуживания Классы «люкс» (VIP), первый класс, бизнес-класс, туристский класс и экономический класс. Основные требования к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе обслуживания. Обязательные и дополнительные услуги в соответствии с уровнем обслуживания. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Разработка программы туристского обслуживания. Уровень обслуживания, оптимальность обслуживания, технологии организации и проведения тура.</p>
6	<p><b>Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг</b> Взаимоотношения туроператора с авиакомпаниями. Схема работы туроператора с предприятиями железнодорожного, автомобильного транспорта. Взаимодействие туроператора с судовладельцами. Взаимодействие туроператора с предприятиями питания. Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями</p>
7	<p><b>Работа с претензиями.</b> Виды и типичные поводы возникновения недовольства туристов. Деятельность оператора по предотвращению жалоб туристов во время отдыха. Взаимодействие агентства и операторов по</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	решению проблем туристов. Документальное сопровождение жалоб. Правовые нормы при рассмотрении письменных и устных претензий туристов. Сроки и порядок рассмотрения жалоб.

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p><b>Теоретические основы туристской деятельности.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение проблем организации туристской деятельности (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Характеристика функций туроператора.</li> <li>- Характеристика современного туристского рынка.</li> <li>- Особенности планирование турдеятельности.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об основах туристской деятельности.</li> </ol>
2	<p><b>Организационно-правовые основы туристской деятельности.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение преимуществ и недостатков организации правовых основ туроператорской деятельности (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организационно-правовые формы и виды туристских предприятия.</li> <li>- Состав и подготовка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Правовые аспекты туроператорской деятельности».</li> </ol>
3	<p><b>Функции управления.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение роли и значения организации управления в деятельности туристского предприятия (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Планирования деятельности предприятия сферы туризма.</li> <li>- Определение проблемы, формулирование целей и выбор методов маркетинговых исследований.</li> <li>- Координация как функция менеджмента и его особенности на предприятиях туризма.</li> <li>- Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях туризма.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний по организации работы по управлению предприятием туризма.</li> </ol>
4	<p><b>Турпродукт как результат деятельности туроператора.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение проблем создания турпродукта (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные потребительские свойства турпродукта.</li> <li>- Основные и дополнительные услуги, понятие пакет услуг.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Турпродукт как комплекс туристских услуг структура, уровни, формы турпродукта».</li> </ol>
5	<p><b>Классы обслуживания. Программа обслуживания.</b></p> <p>Классы «люкс» (VIP), первый класс, бизнес-класс, туристский класс</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение роли и значения организации обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Обязательные и дополнительные услуги в соответствии с уровнем обслуживания.</li> <li>- Контроль и оценка качества туристского обслуживания.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об основных требованиях к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе</li> </ol>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	обслуживания.
6	<p>Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг.</p> <p>1. Коллективное обсуждение роли и значения взаимодействия туроператора с участниками туристского рынка (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация взаимодействия туроператора с транспортными компаниями.</li> <li>- Организация взаимодействия туроператора с предприятиями индустрии гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Организация взаимодействия туроператора с поставщиками услуг».</p>
7	<p>Работа с претензиями.</p> <p>1. Коллективное обсуждение роли и значения работы с претензиями в деятельности организации (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Взаимодействие агентства и операторов по решению проблем туристов. Документальное сопровождение жалоб.</li> <li>- Правовые нормы при рассмотрении письменных и устных претензий туристов.</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о видах и типичных поводах возникновения недовольства туристов.</p>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Теоретические основы туристской деятельности»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии по проблемам организации туристской деятельности;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на закрепление знаний об основах туристской деятельности.</li> </ul>
2	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Организационно-правовые основы туристской деятельности»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о преимуществах и недостатках организации правовых основ туроператорской деятельности;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
3	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Функции управления»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о роли и значении организации управления в деятельности туристского предприятия;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Организация работы по управлению предприятием туризма».</li> </ul>
4	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Турпродукт как результат деятельности туроператора»;</li> </ul>

№ п/п	Вид самостоятельной работы
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии по проблемам создания турпродукта;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
5	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Классы обслуживания. Программа обслуживания»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о роли и значении организации обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Основные требования к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе обслуживания».</li> </ul>
6	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о взаимодействия туроператора с участниками туристского рынка;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
7	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Работа с претензиями»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о роли и значении работы с претензиями в деятельности организации;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на закрепление знаний о видах и типичных поводах возникновения недовольства туристов.</li> </ul>
8	Подготовка к промежуточной аттестации.
9	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2020. - 224 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
2	Баранова, А. Ю. Организация предприним. деят. в сфере туризма: Уч. пос./А.Ю. Баранова-НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 180с	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
3	Быстров, С. А. Туризм. Макроэкономика и микроэкономика (+ CD-ROM) / С.А. Быстров, М.Г.	ЭБС Знаниум URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/">https://znanium.com/catalog/product/</a>

	Воронцова. - М.: Герда, 2017. - 464 с.	
4	Веткин, В. А. Технология создания турпродукта. Пакетные туры / В.А. Веткин, Е.В. Винтайкина. - М.: Финансы и статистика, Инфра-М, 2017.	ЭБС Знаниум URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/">https://znanium.com/catalog/product/</a>
5	Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта. Учебник / Т.В. Виноградова. - М.: Академия, 2020. - 240 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
6	Гущина, И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2019. - 240 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
7	Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг. Учебник / А.А. Жуков, С.О. Дерябина. - М.: Academia, 2017.	ЭБС Знаниум URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/">https://znanium.com/catalog/product/</a>
8	Жукова, М. А. Менеджмент в туристском бизнесе. Учебное пособие / М.А. Жукова. - М.: КноРус, 2017. - 192 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
9	Имиджмейкинг В Социально-Культурном Сервисе И Туризме. - Москва: Высшая школа, 2020. - 427 с.	Открытый доступ URL: <a href="https://docplayer.ru/">https://docplayer.ru/</a>
10	Косолапов, А. Б. Менеджмент в туристической фирме. Учебное пособие / А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2016. - 258 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
11	Крутик, А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса / А.Б. Крутик, М.В. Решетова. - М.: Academia, 2017. - 160 с.	ЭБС Знаниум URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/">https://znanium.com/catalog/product/</a>
12	Кусков, А. С. Транспортное обеспечение в туризме. Учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - М.: КноРус, 2016. - 356 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
13	Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса. Практикум / З.И. Панина. - М.: Дашков и К°, 2019. - 406 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
14	Сахарова, Людмила Юрьевна Организация Обслуживания / Сахарова Людмила Юрьевна. - Москва: Гостехиздат, 2020. - 964 с.	Российская государственная библиотека URL: <a href="https://search.rsl.ru/ru/record/">https://search.rsl.ru/ru/record/</a>
15	Новости, лекции, статьи, литература по менеджмент	URL: <a href="http://infomanagement.ru/">http://infomanagement.ru/</a>

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Сайт	Научно-технической	библиотеки	РУТ
(МИИТ) <a href="http://library.miit.ru">http://library.miit.ru</a>	Сайт	Российской	государственной
библиотеки	<a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>	Сайт	Российской национальной

библиотеки <http://nlr.ru> Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru> Сайт Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru> Сайт Всероссийского института научной и технической информации Российской академии наук (ВИНИТИ РАН) <http://www.viniti.ru> Сайт Института научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН) <http://www.inion.ru> Туристская библиотека <http://tourlib.net/lib.htm>

Все о туризме. <http://www.turbooks.ru/>

Теория менеджмента. <http://teormenedgment.ru/> Библиотеке менеджмента <http://www.managment.aaanet.ru/> Административно-управленческий портал Литература для руководителей, менеджеров компаний, студентов <http://www.aup.ru/books/i002.htm>

Информация по основам менеджмента, стратегическому менеджменту и планированию, инвестиционному менеджменту, основным вопросам корпоративного управления, логистики, исследованию систем управления и информационным технологиям управления. <http://orgmanagement.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»; [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)

Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент» [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)

EBSCO – Универсальная база данных зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний. <http://epnet.com> Информационный портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом. [www.pro-personal.ru](http://www.pro-personal.ru)

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Microsoft Office, доступ в интернет

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

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 6 семестре.

## 10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

## Авторы

Доцент, старший научный сотрудник,  
к.н. кафедры «Сервис и туризм»

Коробов Юрий  
Михайлович

## Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ

И.В. Федякин

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.В. Ишханян