

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



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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление взаимодействием с поставщиками услуг в туризме

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Проектирование туристско-транспортных систем

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: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 08.06.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

формирование комплекса теоретических знаний и практических навыков, необходимых для организации и управления взаимодействием с поставщиками туристских, транспортных, гостиничных, экскурсионных и иных услуг, участвующих в формировании и реализации туристских продуктов, а также обеспечения качества обслуживания, соблюдения договорных обязательств и эффективного функционирования туристско-транспортных систем.

Задачами дисциплины (модуля) являются:

ознакомление обучающихся с системой поставщиков услуг в индустрии туризма и их ролью в создании комплексного туристского продукта;

изучение принципов формирования партнерских отношений между туристскими организациями и поставщиками услуг;

освоение методов поиска, отбора и оценки поставщиков туристских и транспортных услуг;

изучение механизмов организации взаимодействия с перевозчиками, средствами размещения, экскурсионными организациями, объектами туристского показа и иными контрагентами;

формирование навыков разработки и сопровождения договорных отношений с поставщиками услуг;

изучение методов контроля качества услуг и оценки эффективности взаимодействия с контрагентами;

освоение технологий управления цепочками поставок в туристско-транспортных системах;

изучение правовых аспектов взаимодействия с поставщиками услуг, включая вопросы ответственности сторон, страхования и защиты прав потребителей;

формирование навыков управления рисками, возникающими при взаимодействии с поставщиками услуг;

изучение цифровых технологий и информационных систем управления партнерскими отношениями в туризме;

освоение методов разрешения конфликтных ситуаций и претензионной работы с контрагентами;

формирование навыков организации межорганизационного взаимодействия при проектировании и реализации туристско-транспортных продуктов;

изучение отечественного и зарубежного опыта управления поставщиками услуг в туристской индустрии.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-3 - Способен осуществлять правовое сопровождение и управление взаимодействием с контрагентами в туристско-транспортных системах, обеспечивая соблюдение нормативных требований и стандартов качества обслуживания.

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

Знать:

структуру туристского рынка и место поставщиков услуг в системе формирования туристского продукта;

основные категории поставщиков услуг в туризме (перевозчики, средства размещения, экскурсионные организации, объекты туристского показа, предприятия питания, страховые компании и др.);

принципы организации взаимодействия между участниками туристско-транспортных систем;

нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность субъектов туристской индустрии и транспортного комплекса;

правовые основы договорных отношений с поставщиками туристских и транспортных услуг;

требования законодательства Российской Федерации в области туризма, защиты прав потребителей, транспортного обслуживания, страхования и обработки персональных данных;

порядок заключения, сопровождения и исполнения договоров с контрагентами;

стандарты качества обслуживания туристов и механизмы контроля их соблюдения;

методы оценки надежности, деловой репутации и эффективности поставщиков услуг;

основные риски взаимодействия с контрагентами и способы их минимизации;

современные цифровые технологии и информационные системы управления взаимодействием с поставщиками услуг;

отечественный и зарубежный опыт управления партнерскими отношениями в туристской индустрии.

Уметь:

выявлять и анализировать потенциальных поставщиков услуг для формирования туристских продуктов;

осуществлять отбор поставщиков с учетом требований качества, надежности, стоимости и условий сотрудничества;

организовывать взаимодействие с перевозчиками, гостиницами, экскурсионными организациями и иными контрагентами;

применять нормативно-правовые акты при организации сотрудничества с поставщиками услуг;

разрабатывать и анализировать договоры на оказание туристских, транспортных и сопутствующих услуг;

контролировать выполнение договорных обязательств участниками туристско-транспортной системы;

оценивать качество предоставляемых услуг и соответствие установленным стандартам обслуживания;

выявлять нарушения договорных условий и разрабатывать меры по их устранению;

организовывать претензионную работу и участвовать в урегулировании спорных ситуаций;

анализировать риски взаимодействия с контрагентами и разрабатывать мероприятия по их снижению;

использовать цифровые инструменты для управления взаимодействием с поставщиками услуг;

координировать деятельность участников туристско-транспортных проектов при создании и реализации комплексных туристских продуктов.

Владеть:

навыками поиска, отбора и оценки поставщиков услуг в сфере туризма и транспорта;

навыками организации партнерского взаимодействия между субъектами туристской индустрии;

навыками подготовки и сопровождения договорной документации;

навыками правового сопровождения взаимодействия с контрагентами;

навыками контроля качества туристских, транспортных и сопутствующих услуг;

навыками мониторинга исполнения договорных обязательств поставщиками услуг;

навыками проведения переговоров и деловой коммуникации с партнерами;

навыками управления конфликтными ситуациями и претензионной работой;

навыками оценки эффективности сотрудничества с поставщиками услуг;

навыками применения цифровых систем управления взаимоотношениями с контрагентами;

навыками координации деятельности участников туристско-транспортных систем при реализации туристских проектов;

навыками обеспечения соблюдения нормативных требований и стандартов качества обслуживания в процессе взаимодействия с поставщиками услуг.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 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	Семестр №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

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 80 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	Введение в управление взаимодействием с поставщиками услуг в туризме Рассматриваемые вопросы: цели и задачи дисциплины; понятие поставщика услуг в туристской индустрии; место поставщиков услуг в туристско-транспортной системе; структура взаимодействия участников туристского рынка; роль партнерских отношений в формировании туристского продукта; современные тенденции развития межорганизационного взаимодействия в туризме.
2	Поставщики услуг как элементы туристско-транспортной системы Рассматриваемые вопросы: классификация поставщиков услуг в туризме; перевозчики как участники туристского рынка; средства размещения и предприятия питания; экскурсионные организации и объекты туристского показа; страховые и сервисные компании; интеграция поставщиков услуг в туристско-транспортные системы.
3	Правовое регулирование взаимодействия с поставщиками услуг Рассматриваемые вопросы: нормативно-правовая база туристской деятельности; регулирование транспортного обслуживания туристов; правовые основы взаимодействия с контрагентами; права и обязанности участников туристского рынка; защита прав потребителей туристских услуг; ответственность участников туристско-транспортных систем.
4	Договорные отношения в туристской деятельности Рассматриваемые вопросы: понятие и виды договоров в туризме; договоры с перевозчиками; договоры со средствами размещения; агентские и партнерские соглашения; существенные условия договоров; контроль исполнения договорных обязательств.
5	Поиск, отбор и оценка поставщиков услуг Рассматриваемые вопросы: методы поиска поставщиков услуг; критерии отбора контрагентов; оценка надежности и деловой репутации; анализ коммерческих предложений;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	рейтингование поставщиков; формирование базы партнеров.
6	Организация взаимодействия с транспортными компаниями Рассматриваемые вопросы: особенности взаимодействия с авиационными перевозчиками; взаимодействие с железнодорожными компаниями; сотрудничество с автобусными и водными перевозчиками; тарифная политика и условия перевозок; управление транспортным обеспечением туристских маршрутов; контроль качества транспортных услуг.
7	Организация взаимодействия со средствами размещения и предприятиями сервиса Рассматриваемые вопросы: особенности сотрудничества с гостиницами; организация размещения туристов; взаимодействие с предприятиями питания; управление квотами и бронированием; стандарты качества обслуживания; оценка эффективности сотрудничества.
8	Управление качеством услуг поставщиков Рассматриваемые вопросы: понятие качества туристских услуг; стандарты качества обслуживания; показатели оценки качества услуг; мониторинг качества работы контрагентов; аудит качества услуг; совершенствование системы контроля качества.
9	Управление рисками при взаимодействии с контрагентами Рассматриваемые вопросы: классификация рисков в туристской деятельности; правовые риски; финансовые риски; операционные риски; методы управления рисками; страхование рисков в туристской индустрии.
10	Претензионная работа и урегулирование конфликтов Рассматриваемые вопросы: причины возникновения конфликтов с поставщиками услуг; претензионная работа в туризме; порядок рассмотрения претензий; медиация и переговоры; судебная защита интересов сторон; профилактика конфликтных ситуаций.
11	Цифровые технологии управления взаимодействием с поставщиками услуг Рассматриваемые вопросы: цифровизация туристской индустрии; CRM-системы в управлении партнерами; платформенные решения для взаимодействия с поставщиками; автоматизация договорной работы; цифровой документооборот; аналитика взаимодействия с контрагентами.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
12	<p>Управление цепочками поставок в туристско-транспортных системах</p> <p>Рассматриваемые вопросы: понятие цепочки поставок в туризме; структура туристской цепочки создания ценности; координация участников туристско-транспортной системы; управление потоками туристских услуг; повышение эффективности взаимодействия участников рынка; интеграционные механизмы управления.</p>
13	<p>Международная практика взаимодействия с поставщиками услуг</p> <p>Рассматриваемые вопросы: международные стандарты партнерского взаимодействия; модели сотрудничества в мировой туристской индустрии; глобальные системы бронирования; международные гостиничные и транспортные сети; лучшие зарубежные практики управления поставщиками услуг; возможности адаптации международного опыта в России.</p>
14	<p>Взаимодействие с поставщиками услуг при проектировании туристско-транспортных маршрутов</p> <p>Рассматриваемые вопросы: формирование сети партнеров для реализации маршрута; распределение функций участников проекта; интеграция транспортных и туристских услуг; обеспечение бесшовности туристского обслуживания; координация участников мультимодальных маршрутов; управление качеством маршрутного продукта.</p>
15	<p>Оценка эффективности взаимодействия с контрагентами</p> <p>Рассматриваемые вопросы: показатели эффективности партнерских отношений; оценка результативности сотрудничества; анализ качества обслуживания туристов; оценка удовлетворенности клиентов; мониторинг выполнения договорных обязательств; повышение эффективности взаимодействия.</p>
16	<p>Перспективы развития управления взаимодействием с поставщиками услуг в туризме</p> <p>Рассматриваемые вопросы: цифровая трансформация туристской индустрии; экосистемный подход к управлению партнерами; интеллектуальные туристско-транспортные системы; платформенные модели взаимодействия; развитие устойчивых партнерств в туризме.</p>

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Введение в управление взаимодействием с поставщиками услуг в туризме</p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: определять место поставщиков услуг в</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	туристско-транспортной системе; анализировать структуру взаимодействия участников туристского рынка; выявлять роль партнерских отношений при формировании туристского продукта; характеризовать основные категории поставщиков услуг.
2	Поставщики услуг как элементы туристско-транспортной системы В результате практического занятия студенты смогут: классифицировать поставщиков услуг; определять функции различных участников туристско-транспортной системы; анализировать взаимосвязи между поставщиками услуг; формировать схемы взаимодействия участников туристского рынка.
3	Правовое регулирование взаимодействия с поставщиками услуг В результате практического занятия студенты смогут: применять нормативно-правовые акты в сфере туризма и транспорта; анализировать правовые аспекты взаимодействия с контрагентами; определять права и обязанности участников договорных отношений; оценивать правовые риски сотрудничества.
4	Договорные отношения в туристской деятельности В результате практического занятия студенты смогут: анализировать договоры с поставщиками услуг; определять существенные условия договоров; выявлять риски неисполнения обязательств; разрабатывать предложения по совершенствованию договорных отношений
5	Поиск, отбор и оценка поставщиков услуг В результате практического занятия студенты смогут: осуществлять поиск потенциальных поставщиков услуг; применять критерии отбора контрагентов; оценивать деловую репутацию и надежность партнеров; формировать рейтинговую оценку поставщиков услуг.
6	Организация взаимодействия с транспортными компаниями В результате практического занятия студенты смогут: анализировать особенности взаимодействия с различными видами перевозчиков; выбирать поставщиков транспортных услуг для туристских маршрутов; оценивать качество транспортного обслуживания; разрабатывать схемы взаимодействия с транспортными организациями.
7	Организация взаимодействия со средствами размещения и предприятиями сервиса В результате практического занятия студенты смогут: оценивать условия сотрудничества со средствами размещения; анализировать качество гостиничных услуг; разрабатывать схемы взаимодействия с предприятиями питания и сервисными организациями; формировать комплексные туристские предложения.
8	Управление качеством услуг поставщиков В результате практического занятия студенты смогут: применять показатели оценки качества услуг; проводить анализ качества обслуживания туристов; разрабатывать мероприятия по повышению качества услуг поставщиков; осуществлять мониторинг выполнения стандартов обслуживания.
9	Управление рисками при взаимодействии с контрагентами В результате практического занятия студенты смогут: идентифицировать риски взаимодействия с поставщиками услуг; классифицировать правовые, финансовые и операционные риски; разрабатывать меры по снижению рисков; применять инструменты страховой защиты.
10	Претензионная работа и урегулирование конфликтов В результате практического занятия студенты смогут: анализировать конфликтные ситуации между участниками туристско-транспортной системы; составлять претензии и ответы на претензии; выбирать способы урегулирования споров; разрабатывать меры предупреждения конфликтов.
11	Цифровые технологии управления взаимодействием с поставщиками услуг В результате практического занятия студенты смогут: использовать CRM-системы и цифровые платформы для управления взаимодействием с контрагентами; организовывать цифровой документооборот; анализировать эффективность цифровых инструментов управления поставщиками услуг.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
12	Управление цепочками поставок в туристско-транспортных системах В результате практического занятия студенты смогут: строить схемы цепочек поставок туристских услуг; определять роль участников цепочки создания ценности; анализировать эффективность взаимодействия между контрагентами; разрабатывать предложения по совершенствованию цепочек поставок.
13	Международная практика взаимодействия с поставщиками услуг В результате практического занятия студенты смогут: анализировать международный опыт управления поставщиками услуг; сравнивать российские и зарубежные модели взаимодействия; оценивать возможности внедрения международных практик в деятельность российских организаций.
14	Взаимодействие с поставщиками услуг при проектировании туристско-транспортных маршрутов В результате практического занятия студенты смогут: формировать сеть партнеров для реализации туристско-транспортного маршрута; распределять функции между участниками проекта; интегрировать транспортные, гостиничные и экскурсионные услуги в единый туристский продукт; обеспечивать координацию действий поставщиков услуг.
15	Оценка эффективности взаимодействия с контрагентами В результате практического занятия студенты смогут: рассчитывать показатели эффективности сотрудничества; анализировать качество взаимодействия с поставщиками услуг; оценивать удовлетворенность туристов качеством обслуживания; разрабатывать рекомендации по совершенствованию партнерских отношений.
16	Перспективы развития управления взаимодействием с поставщиками услуг в туризме В результате практического занятия студенты смогут: оценивать влияние цифровизации на взаимодействие участников туристского рынка; анализировать перспективы внедрения интеллектуальных туристско-транспортных систем; разрабатывать предложения по развитию партнерских отношений в условиях цифровой трансформации туристской индустрии.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Работа с лекционным материалом.
3	Работа с литературой.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и	Образовательная платформа Юрайт [сайт].

	практикум для вузов / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 128 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19933-8.	— URL: https://urait.ru/bcode/587894 (дата обращения: 15.06.2026).Текст: электронный.
2	Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/563008 (дата обращения: 15.06.2026).Текст : электронный
3	Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0.	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/586357 (дата обращения: 15.06.2026).7. Текст : электронный
4	Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/586941 (дата обращения: 15.06.2026).

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

Российская научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ): <https://elibrary.ru>

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miit.ru>

Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru/>

Электронно-библиотечная система издательства «Лань»: <http://e.lanbook.com/>

Электронно-библиотечная система ibooks.ru: <http://ibooks.ru/>

Федеральная служба государственной статистики: <https://www.gks.ru>

Библиотека естественных наук РАН: <http://www.benran.ru/>

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

Microsoft Internet Explorer (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.
Офисный пакет приложений Microsoft Office.

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

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оснащенная мультимедиа аппаратурой и ПК с необходимым программным обеспечением, и подключением к сети интернет.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

доцент, доцент, к.н. кафедры
«Экономика, организация
производства и менеджмент»

С.Г. Загурская

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ

Е.А. Ступникова

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян