

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора института СПО

\_\_\_\_\_/ Моргачева Н.В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК 02.01. Технология организации турагентской деятельности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО МДК 02.01. Технология организации турагентской деятельности

Учебная дисциплина «Технология организации турагентской деятельности» входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Зав. кафедрой: Скроботова О.В.

Разработчик(и) рабочей программы:

Карасева Г.Ю., ст. преподаватель кафедры Т и ГД

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг является междисциплинарным курсом и направлена на формирование общих компетенций (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9) и профессиональных компетенций (ПК 2.1, ПК 2.2).

## **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Целью преподавания дисциплины является овладение основами технологии продаж, приобретение знаний и практических навыков по каждому этапу процесса продаж, изучение особенностей туруслуг и форм их продвижения.

Задачи:

- дать представление об основных этапах цикла продаж и способах продвижения турпродукта;
- изучить основные особенности каждого этапа применительно к туристской сфере;
- выработать навыки, необходимые в процессе личных продаж турагента.
- воспитание у студентов культуры обслуживания клиентов туристского предприятия;
- привитие осознания значимости приобретаемых знаний и умений для дальнейшей профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

**знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;

- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

**Иметь практические навыки:**

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

**а) общих (ОК):**

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

**б) профессиональных (ПК):**

- ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
- ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
- ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**  
**максимальной** учебной нагрузки обучающегося 142 часа, в том числе:  
**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;

самостоятельной работы обучающегося 2 часа;

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>142</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>40</b>
в том числе:	
лекционные занятия	<b>20</b>
лабораторные занятия	-
практические занятия	<b>20</b>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>2</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>консультации</b>	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета 4 семестр</i>	



2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины  
МДК 02.01.«ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ Турагентской деятельности»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся			Объем часов	Уровень освоения
1	2			3	4
МДК 02.01.«ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»					
	Содержание учебного материала				
Тема 1.1. Тема 1. Турагентская деятельность	1	Структура туристского рынка. Международное регулирование туристской деятельности. Виды турагентской деятельности и функции турагента. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта	ЛК	4	1
		Практическое занятие. 1.Анализ предложений туроператоров на туристском рынке 2. Поиск актуальной информации о туристских агентствах в Липецкой области	ПЗ	4	2
Тема 1.2. Организация работы туристического агентства	Содержание учебного материала				
		Регистрация юридического лица. Этапы регистрации. Формы налогообложения в туризме.	ЛК	4	1,2
	1	Практическое занятие Анализ эффективности различных видов юр. Лиц и систем налогообложения для работы в агентском бизнесе Внешняя и внутренняя среда туристического агентства (разбор конкретных ситуаций)	ПЗ	4	1,2
	Самостоятельная работа обучающихся			2	
	1	Подготовка презентации на тему «Виды турагентств»		1	2, 3
	2	Составление таблицы «Турагентства Липецкой области»		1	2, 3
Тема 1.3. Организация	Содержание учебного материала				
		Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором.	ЛК	4	1.2



взаимодействия с туроператорами		Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта			
		Практические занятия	ПК	4	
	1	Анализ различных видов взаимодействия с туроператорами (положительные и отрицательные стороны).			1,2
	2	Особенности франчайзинга в туризме (разбор конкретных ситуаций)			1,2
	3	Организация взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современных информационных технологий.			1,2
Тема 1.4 Организация работы турагента с клиентом	Содержание учебного материала				
	1	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и защита прав туристов. Организация офиса турфирмы турагента. Личные продажи турпродукта и их особенности. Продажи по телефону и их особенности. Особенности работы с клиентами разных психологических типов. Формирование лояльности клиентов турагентства	ЛК	4	1, 2, 3
	Практические занятия		ПК	4	
	1	Документационное оформление взаимоотношений между турагентством и клиентами			1, 2,3
	2	Продажи по телефону и их особенности. Особенности работы с клиентами разных психологических типов. Формирование лояльности клиентов турагентства.			
	3	Стандарты обслуживания в турагентском предприятии			
Тема 1.5 Бронирование турпутевок через Интернет	Содержание учебного материала				
	1	Бронирование турагентом туров через Интернет. Компьютерные системы бронирования туруслуг	ЛК	2	2,3
	Практические занятия		ПЗ	2	
	1	Российские компьютерные системы бронирования. Штрафы за отказ от тура.			2,3
Тема 1.6 Международное регулирование	Содержание учебного материала				
	1	Паспортные формальности. Визовые формальности. Причины отказа в оформлении визы.	ЛК	2	1, 2, 3

туризма		Шенгенское соглашение. Условия получения шенгенской визы. Виды шенгенских виз			
	Практические занятия		ПЗ	2	
	1	Паспортные и визовые формальности. Правила выезда российских граждан за границу			2,3
	2	Правила въезда в Россию для иностранных граждан			
Всего				42	

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также примерная тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается примерная тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой \*). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками \*\*).*

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских услуг (турфирма)

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор и электронная панель или электронная доска.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности). Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски.

#### **3.4. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники:**

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496401> (дата обращения: 25.04.2023).

###### **Дополнительные источники:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491654> (дата обращения: 30.05.2023).

2. Синяева, И. М. Маркетинг услуг : учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. — 5-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 251 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412> (дата обращения: 11.06.2022). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-04575-2. — Текст : электронный.

3. Хайретдинова, О. А. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / О. А. Хайретдинова ; Уфимский государственный университет

экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 107 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129> (дата обращения: 01.06.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-747-8. – Текст : электронный.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

[www.gks.ru](http://www.gks.ru) - Федеральная служба федеральной статистики

<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система

<http://ruspo.ru/> - Туристическая система

[www.atorus.ru](http://www.atorus.ru) - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России

<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Коды формируемых профессиональных и общих компетенций</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><b>Уметь:</b> Осуществлять приема заказов от туристов Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Организовывать работу с запросами туристов</p> <p><b>Знать:</b> Координацию работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	<p>ОК 1 -ОК-5, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2.</p>	<p>Дифференцированный зачет по вопросам Комплект заданий для тестирования</p>

<p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов правила бронирования туруслуг;</p> <p>Основы организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов.</p> <p>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>		
---	--	--

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на \_\_\_\_/\_\_\_\_ уч. год.

\_\_\_\_ До  
полнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры \_\_\_\_\_ протокол №  
\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой: О.В. Скроботова