

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



Федотов С.В.

подпись (рабочая копия подписи)

30.06.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

43.02.10 Туризм

социально-экономический

Специалист по туризму

Очная

Учебный год: 2022-2023

Семестр(ы): 3,4

Рекомендована: _____ НМС ф-та географии, геоэкологии и туризма

протокол от 17.06.2021 № 10

Составитель программы: Жук Сергей Николаевич, преподаватель кафедры *Рекреационной географии, страноведения и туризма*

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 туризм утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. N ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.10 ТУРИЗМ, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.10 ТУРИЗМ, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

относится к профессиональным модулям профессионального цикла и изучается в 3 и 4 семестрах очной формы. Содержание курса базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Организация туристской индустрии», «Экономика», «География туризма», «Основы безопасности жизнедеятельности» и является основой при изучении последующих предметов, рассматривающих профессиональную деятельность субъектов туристской индустрии: «Технология и организация и туроператорской деятельности», «Управление деятельностью функционального подразделения».

1.3.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель дисциплины - сформировать современные представления о профессиональной деятельности турагентств, изучить технологии сотрудничества турагентств с туроператорами, освоить должностных обязанностей менеджера по продажам.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- вести переговоры, при формировании заявки;
- составлять регламент работы сотрудников при обслуживании клиентов;
- работа с претензиями.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- информационную базу работы турфирмы;
- процесс организации и осуществления деятельности турфирмы;
- особенности региональной деятельности турфирмы.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 182 часа, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 118 часов; внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 64 часа.

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

Вид учебной нагрузки	Объем часов	3 семестр	4 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	182	99	83
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)			
в том числе:			
Лекции	50	32	18
лабораторные занятия	68	32	36
Консультация	64		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)		35	29
Итоговая аттестация в форме экзамен			

Тематический план и содержание учебной дисциплины

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
1.	1. Туристическое агентство: цели и задачи.	4	1
2.	2. Работа под франшизой: особенности, преимущества и недостатки.	4	
3.	3. Подбор и обучение персонала.	4	
4.	4. Документооборот: договоры с туристами, туроператорами, финансовая отчетность.	6	
5.	5. Турпакет и его состав: объект размещения, транспорт, трансфер, страхование.	4	
6.	6. Особенности реализации туристического продукта в зависимости от сезона.	4	
7.	7. Понятие «горящий тур» и причины его возникновения.	4	
8.	8. Сравнительный анализ пакетного тура и тура, сформированного самостоятельным туристом.	4	1
9.	9. Особенности реализации экскурсионного тура.	4	1
10.	10. Особенности реализации отдельных услуг.	4	1
11.	11. Схема лояльности к туристам при решении конфликтных ситуаций.	4	1
12.	12. Правила работы с туристом и туроператором при аннуляции, перебронировании и других изменениях тура.	4	1
Всего:		50	

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. Материально-техническое обеспечение

Компьютер mATX – 15 шт.; Стол компьютерный – 15 шт.; Стулья – 30 шт.; Стол для совещаний – 10 шт.; Доска магнитная 90/120 – 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ОСНОВНАЯ:

1. Боголюбов, В. С. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с.
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с.
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учеб. пособие для СПО / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник. М. : Академия, 2014.
2. Нагай Н.Г. Технологии и организация деятельности туристской индустрии: технологии продаж услуг туристской индустрии : учебно-методическое пособие. Шахты : ЮРГУЭС, 2011.
3. Островская А.Е., Отческий И.Е. Туристско-операторская деятельность : учеб. пособие. Тюмень : ТюмГУ, 2008.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Критерии оценки результата итогового контроля по итогам освоения дисциплины:

Отлично: выполнены все задания, грамотно и логично изложен ответ (в письменной форме) на практико-ориентированные вопросы, обоснованы высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

Хорошо: если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания на практике, грамотно излагает ответ (в письменной форме), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Удовлетворительно: если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные письменные задания; не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Неудовлетворительно: если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
Умения: <ul style="list-style-type: none"> • анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятий туристской индустрии и потребителей (клиентов); • оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии 	Умеет <ul style="list-style-type: none"> • анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятий туристской индустрии и потребителей (клиентов); • оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии
Знания: <ul style="list-style-type: none"> • особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; • понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; • особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме. 	Знает: <ul style="list-style-type: none"> • особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; • понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; • особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме.

Результаты обучения (освоенные ОК и ПК)	Основные показатели оценки результата
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7	рассмотрение вопросов организации работы туроператора с турагентом, а также организации работы турфирмы с клиентом; анализ роли и места гостиничной индустрии в развитии индустрии туризма.