

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, расшифровка подписи  
26.05.2022 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: 2023-2024

Семестр(ы): 3,4

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (Протокол №8 от 04.05.2022 г.)

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

2022 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 личностного 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 личностного 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) <i>(если предусмотрены)</i>	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
<b>Всего:</b>		<b>50</b>	

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.

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

<b>Результаты обучения (освоенные ОК и ПК)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
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.