

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



24.05.2023 г.

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

МДК.02.01 Предоставление турагентских услуг  
*Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом*

43.02.16 Туризм и гостеприимство  
*Код и наименование специальности*

Профиль получаемого профессионального образования  
социально- экономический

Специалист по туризму  
*Квалификация выпускника*

очная  
*Форма обучения*

Учебный год: 2024-2025

Семестр(ы): 4

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о рекомендации №8 от 22.05.2023 г.

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

2023 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

## 1.1 Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

## 1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Междисциплинарный курс «Предоставление турагентских услуг» является обязательной частью профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО по специальности «Туризм и гостеприимство»

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии профессиональных компетенций.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

## 1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цели освоения дисциплины

- обучение студентов основам ведения агентской деятельности в туристской индустрии;
- приобретение теоретических знаний по вопросам ведения документации на турагентском предприятии.

Задачи:

- взаимодействовать с туроператором по реализации турпродукта
- обеспечивать реализацию турпродукта потребителям

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт	В: – 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
Уметь	– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

#### **1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 88 часов, в том числе:

аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) - 72 часов;

внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося - 16 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	88
В т. ч.:	
теоретическое обучение	36
практические занятия	36
<i>Самостоятельная работа</i>	16
<b>Промежуточная аттестация</b>	Зачет с оценкой, 4 семестр

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
<b>Раздел 1. Технология и организация турагентской деятельности</b>		<b>36</b>	ПК 2.1
<b>Тема 1.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>В том числе лекции</b>	<b>6</b>	
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности турагента и туриста	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8</b>	
	Анализ профиля турагентов	2	
	Изучение технологии оформления договоров	2	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	2	

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.

<b>Тема 1.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>В том числе лекции</b>	<b>10</b>	ПК 2.1
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	2	
	Профессиональная этика работников турагентской компании	2	
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2	
	Использование каталогов и ценовых предложений	2	
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8</b>	
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	4	
	Деловая игра «Основы делового общения».	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>	
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4	
<b>Раздел 2. Координация работы по реализации заказов</b>		<b>52</b>	ПК 2.2
<b>Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>В том числе лекции</b>	<b>10</b>	
	Организация контроля качества обслуживания	2	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	2	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	2	
	Организация контроля качества	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10</b>	
	Определение проблем контроля качества услуг	2	
	Составление комплексной системы менеджмента качества	2	
	Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета».	2	
	Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>	
	Анализ потребностей заказчиков туристских услуг.	2	
	Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.	2	

	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2	
<b>Тема 2.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>В том числе лекции</b>	<b>10</b>	
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	
	Основные методы оценки качества обслуживания	2	
	Особенности обеспечения качества услуг	2	
	Система оценки качества обслуживания	2	
	Формы и методы оценки качества услуг	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10</b>	
	Проведение оценки эффективности предприятия	2	
	Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	4	
	Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>8</b>	
	Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	2	
	Составление характеристики предприятия	4	
Определение показателей качества обслуживания	2		
<b>Промежуточная аттестация</b>			
<b>Всего</b>		<b>88</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству местобучающихся, рабочее место преподавателя, доска, комплект учебно-методической документации, учебные видеофильмы, географические атласы, комплект настенных географических карт

Технические средства обучения:

Телевизор Samsung CK-20F2VR, видеомаягнитофон Samsung SVR-223; картографический фонд – карты и атласы России, Воронежской области (56 оригиналов карт); мультимедиа проектор Ln Focus LP 280 (1 шт.); монитор LED LG 42” – 1 шт.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: \_\_\_\_\_:

---

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

*Приводится перечень средств обучения, включая тренажеры, модели, макеты, оборудование, технические средства, в т. ч. аудиовизуальные, компьютерные и телекоммуникационные и т. п. (Количество не указывается).*

#### 3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

#### Основные печатные и электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/530521>
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673>
3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673>
4. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/530521>
5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., пе-

пераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/530521>

6. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673>

#### **Дополнительные источники**

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>
2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/509831>
3. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>
4. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/509831>
5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>
6. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/509831>
7. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>
8. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/509831>

### Обязательное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. Простой Бизнес.
4. U-ON Travel.

### 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.

Результаты обучения (освоенные ПК)	Основные показатели оценки результата
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями 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</p> <p>Знания: 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</p>

	<p>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</p>
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа  Умения: координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа  Знания: 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</p>