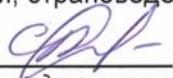


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ



Заведующий кафедрой рекреационной географии, страноведения и туризма

 Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

21.05.2025 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: 2026-2027

Семестр(ы): 4

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол №8 от 19.05.2025 г.

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

2025 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	<p>В:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 турсов; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и туроператорской 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.

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
Объем образовательной программы учебной дисциплины	88
в т. ч.:	
теоретическое обучение	36
практические занятия	36
<i>Самостоятельная работа</i>	16
Промежуточная аттестация	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 ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Технология и организация турагентской деятельности		36	ПК 2.1
Тема 1.1. Основы турагентской деятельности	В том числе лекции	6	
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	2	
	Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России		
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	
	Организационно - правовые формы функционирования турагентов		
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности турагента и туриста	2	
	В том числе практических занятий	8	
	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	

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

Тема 1.2. Коммуникационные технологии в туризме	В том числе лекции	10	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	
	В том числе практических занятий	8	
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	4	
	Деловая игра «Основы делового общения».	4	
	Самостоятельная работа	4	
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4	
Раздел 2. Координация работы по реализации заказов		52	ПК 2.2
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятиях	В том числе лекции	10	
	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	
	В том числе практических занятий	10	
	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	
	Самостоятельная работа	4	
	Анализ потребностей заказчиков туристских услуг.	2	
	Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.		

	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2	
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	В том числе лекции	10	
	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	
	В том числе практических занятий	10	
	Проведение оценки эффективности предприятия	2	
	Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	4	
	Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консультств к туристам»	4	
	Самостоятельная работа	8	
	Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	2	
	Составление характеристики предприятия	4	
	Определение показателей качества обслуживания	2	
Промежуточная аттестация			
Всего		88	

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, видеомагнитофон 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., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессио-

- нальное 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, туркомпаниями 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 туррагентской 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 за-</p>

	<p>казов 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>
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<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 туроператорской 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>