

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



**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 Специалист по туризму и гостеприимству, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. N 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 ПЦК по социально-экономическому профилю

Разработчик рабочей программы

Туркова А.Ю., преподаватель СПО

## **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

## ОП.09 Основы предпринимательской деятельности

### 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 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:

**профессиональных (ПК):**

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 46 часов, в том числе:  
**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;  
**самостоятельной** работы обучающегося 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>46</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>40</b>
в том числе:	
лекционные занятия	20
лабораторные занятия	-
практические занятия	20
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>6</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Индивидуальные задачи, конспекты, тесты, рефераты	6
<b>Итоговая аттестация в форме:</b> <i>зачет с оценкой 4 семестр</i>	

в форме дифференцированного зачета 4 семестр

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 Основы предпринимательской деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1.</b> Турагентская деятельность	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1 Структура туристского рынка. Международное регулирование туристской деятельности.	2	1
	2 Виды турагентской деятельности и функции турагента.	1	1
	3 Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта	1	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1 Анализ предложений туроператоров на туристском рынке	2	1,2
	2 Поиск актуальной информации о туристских агентствах в Липецкой области	2	1,2
<b>Тема 2.</b> Организация работы туристического агентства	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1 Регистрация юридического лица. Этапы регистрации.	2	1
	2 Формы налогообложения в туризме.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1 Анализ эффективности различных видов юридических лиц и систем налогообложения для работы в агентском бизнесе	2	1,2
	2 Внешняя и внутренняя среда туристического агентства (разбор конкретных ситуаций)	2	1,2
<b>Тема 3.</b> Организация взаимодействия с туроператорами	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1 Виды взаимодействия с туроператорами. Взаимоотношения турагента с туроператором.	2	1
	2 Агентское соглашение. Агентское вознаграждение.	1	1
	3 Условия реализации турпродукта	1	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1 Анализ различных видов взаимодействия с туроператорами (положительные и отрицательные стороны).	1	1,2
	2 Особенности франчайзинга в туризме (разбор конкретных ситуаций)	1	1,2
	3 Организация взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современных информационных технологий.	2	1,2
<b>Тема 4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	

Организация работы турагента с клиентом	1	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и защита прав туристов.	1	1
	2	Организация офиса турфирмы турагента. Личные продажи турпродукта и их особенности.	1	1
	3	Продажи по телефону и их особенности.	1	1
	4	Особенности работы с клиентами разных психологических типов. Формирование лояльности клиентов турагентства	1	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
	1	Документационное оформление взаимоотношений между турагентством и клиентами	1	1,2
	2	Продажи по телефону и их особенности.	1	1,2
	3	Особенности работы с клиентами разных психологических типов Формирование лояльности клиентов	1	1,2
	4	Стандарты обслуживания в турагентском предприятии	1	1,2
<b>Тема 5.</b> Бронирование турпутевок через Интернет	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	1	Бронирование турагентом туров через Интернет.	1	1
	2	Компьютерные системы бронирования туруслуг.	1	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1	Российские компьютерные системы бронирования. Штрафы за отказ от тура.	2	1,2
	<b>Самостоятельная работа</b>			
1	Поиск информации по системам бронирования.	2	3	
<b>Тема 6.</b> Международное Регулирование туризма	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	1	Паспортные формальности.	0,5	1
	2	Визовые формальности. Причины отказа в оформлении визы.	0,5	1
	3	Шенгенское соглашение. Условия получения шенгенской визы.	0,5	1
	4	Виды шенгенских виз	0,5	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1	Оформление документов по паспортным и визовым формальностям.	2	1,2
	<b>Самостоятельная работа</b>			
	1	Подготовка рефератов по международным организациям туризма.	4	3
<b>Всего:</b>			<b>46</b>	

### **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.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **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: 25.04.2024).

##### **Дополнительные источники:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное 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: 30.05.2024).

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: 11.06.2024). — 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: 01.06.2024). — 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.

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Осуществлять приема заказов от туристов;</li><li>– Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</li><li>– Организовывать работу с запросами туристов</li></ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Координацию работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li><li>– Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li><li>– Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами;</li><li>– Выполнение задач по обработке заказов;</li><li>– правила бронирования туров;</li><li>– Основы организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li><li>– Знать требования к оформлению и учету заказов.</li><li>– Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</li><li>– Взаимодействовать с туроператорами,</li></ul>	ПК 2.1, ПК 2.2.	Темы рефератов. Комплект заданий для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета.

турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet- компаниями.		
---	--	--