

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.02.02 Технология и организация турагентской  
деятельности**

2023

Программу составили:

1. Морозова Валентина Николаевна

Дисциплина: МДК.02.02 Технология и организация турагентской деятельности

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Укрупнённых групп специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм"

Протокол №8 от 23.05.2023

Председатель МО Абидова Саратина Айтековна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 25.06.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## МДК.02.02 Технология и организация турагентской деятельности

(наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.02.02 Технология и организация турагентской деятельности является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
2. ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
3. ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма
4. ЛР 14 Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента
5. ЛР 15 Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами
6. ЛР 17 Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи
7. ЛР 24 Умеющий рационально организовывать физическую и интеллектуальную деятельность, оптимально сочетать труд и отдых, различные виды активности в целях укрепления физического, духовного и социально-психологического здоровья
8. ЛР 25 Развивающий и углубляющий знания об истории, культуре России и Ставропольского края. Проявляющий осознанное принятие базовых национальных ценностей, традиций, особых форм культурно-исторической, социальной и духовной жизни родного села, города, района Ставропольского края
9. ЛР 26 Изучающий традиционные и инновационные формы культуры, народных традиций Северного Кавказа, терского казачества и образа жизни городского и сельского населения Ставропольского края
10. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности

применительно к различным контекстам;

11. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

12. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

13. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

14. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

15. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ПК 2.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02.	осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, туристическими компаниями; вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности; этику делового общения; основы делопроизводства; законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций; организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; системы бронирования услуг; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём в часах</b>
Часы на контроль	1
Лекционные занятия	32
Курсовая работа	10
Практические занятия	20
Практическая подготовка	50
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	113
<b>Форма(-ы) контроля: Экзамен, Курсовая работа</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.02.02 Технология и организация турагентской деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Основы турагентской деятельности	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 26, ПК 2.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 25
	1 <b>Лекционные занятия №1</b> Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности.	4	1	
	2 <b>Лекционные занятия №2</b> Международное регулирование туристской деятельности.	2	1	
	3 <b>Практические занятия №1</b> Международное регулирование туристской деятельности.	2	2	
	4 <b>Лекционные занятия №3</b> Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2	1	
	5 <b>Практическая подготовка №1</b> Анализ профиля турагентов	6	2	
	6 <b>Лекционные занятия №4</b> Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	4	1	
	7 <b>Практические занятия №2</b> Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	2	
	8 <b>Лекционные занятия №5</b> Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2	1	
	9 <b>Практические занятия №3</b> Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2	2	
	10 <b>Лекционные занятия №6</b> Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	1	
	11 <b>Практические занятия №4</b> Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	2	
	12 <b>Лекционные занятия №7</b> Документация турагента, ведение туристской отчетности.	2	1	
	13 <b>Практическая подготовка №2</b> Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4	2	
14 <b>Практическая подготовка №3</b> Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	6	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы	
Тема 2 Коммуникационные технологии в туризме	Содержание учебного материала			ЛР 14, ОК 03., ОК 02., ПК 2.1., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ЛР 15, ЛР 8, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 13, ЛР 25, ЛР 26	
	1	Лекционные занятия №8 Практика делового общения и переписки.	2		1
	2	Практические занятия №5 Практика делового общения и переписки.	2		2
	3	Лекционные занятия №9 Формирование коммуникативных навыков.	2		1
	4	Практическая подготовка №4 Подготовка менеджера турагентства к работе с клиентом	6		2
	5	Практическая подготовка №5 Особенности личной продажи турпродукта	4		2
	6	Лекционные занятия №10 Понятие корпоративной культуры.	2		1
	7	Практическая подготовка №6 Разработка корпоративной культуры турагента	6		2
	8	Лекционные занятия №11 Работа с информационно-справочными материалами.	2		1
	9	Практическая подготовка №7 Использование информационных технологий в организации работы турагента	6		2
	10	Практические занятия №6 Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	4		2
	11	Лекционные занятия №12 Использование каталогов и ценовых предложений	2		1
	12	Практические занятия №7 Использование каталогов и ценовых предложений	2		2
	13	Лекционные занятия №13 Решение проблем с помощью правового регулирования.	2		1
	14	Практические занятия №8 Решение проблем с помощью правового регулирования.	4		2
	15	Лекционные занятия №14 Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2		1
	16	Практическая подготовка №8 Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	6		2
17	Практическая подготовка №9 Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	6	2		
Тема 3 Курсовая работа	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 2.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26	
	1	Курсовая работа Выбор темы, составление плана курсовой работы. Подбор источников и литературы.	2		2
	2	Курсовая работа Проверка введения.	2		2
	3	Курсовая работа Проверка теоретической части работы, а также выводов и предложений по результатам теоретического материала	2		2
	4	Курсовая работа Проверка практической части работы, а также выводов и предложений по результатам практического материала	2		2
5	Курсовая работа Проверка заключения. Проверка оформления списка использованных источников и приложений. Проверка оформления курсовой работы согласно методическим рекомендациям	2	2		
Тема 4 Промежуточная аттестация	Содержание учебного материала			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)	
	1	Часы на контроль Часы на контроль	1		2
		Всего	113		

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

*1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*

*2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*

*3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности  
Кабинет географии туризма  
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности  
Учебный (тренинговый) офис  
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)  
Лаборатория коммуникативных тренингов:

1. Компьютерные стулья (2 шт.)
2. Диван (1 шт.)
3. Журнальный столик (1 шт.)
4. Стеллаж (тумба) (1 шт.)
5. Стулья (16 шт.)
6. Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
7. Кондиционер (1 шт.)
8. Тумбочки (2 шт.)
9. Мышь (1 шт.)
10. Монитор (1 шт.)
11. Клавиатура (1 шт.)
12. Компьютерный стол (2 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459>

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник

/ В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-006293-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035161>

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Иметь практический опыт		
корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	имеет практический опыт корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
идентификации вида заказа; направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	имеет практический опыт идентификации вида заказа; направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
осуществления приема заказов от туристов; проверки наличия всех реквизитов заказа	имеет практический опыт осуществления приема заказов от туристов; проверки наличия всех реквизитов заказа	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	имеет практический опыт консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
Знание		
правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.	знает правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
этику делового общения; основы делопроизводства	знает этику делового общения; основы делопроизводства	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	знает законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций	знает виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов	знает организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
системы бронирования услуг	знает системы бронирования услуг	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы
Умение		

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.	умеет осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации;	умеет владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации;	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	умеет владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, теет-компаниями	умеет взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, теет-компаниями	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	умеет вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии

## 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Иметь практический опыт		
корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №2,3,6
идентификации вида заказа; направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №1,4,5,7
осуществления приема заказов от туристов; проверки наличия всех реквизитов заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №2,6,9
консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №3,5
Знание		
правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №7,11,16,19,21,27
этику делового общения; основы делопроизводства	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №3,16,29,35
законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №34-37
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №16,33
виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №1,23,39

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №25-33
системы бронирования услуг	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №16,33
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №34-38
<b>Умение</b>		
осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практическим занятиям №6-8; Задания к практической подготовке №9
владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации;	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №4
владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №1,8,9
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №3,7
вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практическим занятиям №1,5

Задание к практическим занятиям и практической подготовке, вопросы к практическим занятиям и практической подготовке в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине «Технология и организация турагентской деятельности» для студентов по специальности 43.02.10 «Туризм» Задания к курсовой работе в методических указаниях для выполнения курсовой работы по дисциплине «Технология и организация турагентской деятельности» для обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм»