

Приложение

К ООП по специальности/профессии

43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

2025

Программу составили:

1. Абидова Саратина Айтековна

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 и рекомендовано на заседании кафедры Экономики и туризма

Протокол №8 от 20.05.2025

Заведующий кафедрой Абидова Саратина Айтековна

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 «43.02.16 Туризм и гостеприимство» по специальности . Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
3. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
4. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
5. 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;
6. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
7. ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 2.1.	<p>осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.;</p> <p>вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров.;</p> <p>взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <p>владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры.;</p> <p>владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации;</p>	<p>правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.;</p> <p>этику делового общения; основы делопроизводства;</p> <p>законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>системы бронирования услуг;</p> <p>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;</p> <p>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

Вид учебной работы	Объём в часах
Лекционные занятия	32
Практические занятия	20
Практическая подготовка	50
Самостоятельная работа	10
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	112
Форма(-ы) контроля: Экзамен, Курсовая работа, Курсовая работа	

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, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Основы турагентской деятельности	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 02., ОК 01., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 03.
	1 Лекционные занятия №1 Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности.	4	1	
	2 Лекционные занятия №2 Международное регулирование туристской деятельности.	2	1	
	3 Лекционные занятия №3 Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2	1	
	4 Практическая подготовка №1 Анализ профиля турагентов	6	2	
	5 Лекционные занятия №4 Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	4	1	
	6 Лекционные занятия №5 Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2	1	
	7 Лекционные занятия №6 Документация турагента, ведение туристской отчетности.	2	1	
	8 Лекционные занятия №7 Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	1	
	9 Практическая подготовка №2 Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4	2	
	10 Практическая подготовка №3 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	6	2	
	11 Практические занятия №1 Международное регулирование туристской деятельности.	2	2	
	12 Практические занятия №2 Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	2	
	13 Практические занятия №3 Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2	2	
	14 Практические занятия №4 Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	2	
15 Самостоятельная работа №1 Основы турагентской деятельности	4	3		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2 Коммуникационные технологии в туризме	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 01., ОК 02., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 03.
	1 Лекционные занятия №8 Практика делового общения и переписки.	2	1	
	2 Лекционные занятия №9 Формирование коммуникативных навыков.	2	1	
	3 Практическая подготовка №4 Подготовка менеджера турагентства к работе с клиентом	6	2	
	4 Лекционные занятия №10 Понятие корпоративной культуры.	2	1	
	5 Практическая подготовка №5 Разработка корпоративной культуры турагента	6	2	
	6 Лекционные занятия №11 Работа с информационно-справочными материалами.	2	1	
	7 Практическая подготовка №6 Использование информационных технологий в организации работы турагента	6	2	
	8 Практические занятия №5 Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	4	2	
	9 Лекционные занятия №12 Использование каталогов и ценовых предложений	2	1	
	10 Практические занятия №6 Использование каталогов и ценовых предложений	2	2	
	11 Лекционные занятия №13 Решение проблем с помощью правового регулирования.	2	1	
	12 Практические занятия №7 Решение проблем с помощью правового регулирования.	4	2	
	13 Лекционные занятия №14 Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2	1	
	14 Практическая подготовка №7 Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	6	2	
	15 Практическая подготовка №8 Особенности личной продажи турпродукта	4	2	
	16 Практические занятия №8 Практика делового общения и переписки.	2	2	
	17 Практическая подготовка №9 Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	6	2	
18 Самостоятельная работа №2 Коммуникационные технологии в туризме	6	3		
	Всего	112		

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.

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

Лаборатория коммуникативных тренингов.:

1. Стол (18 шт.)
2. Шкаф (1 шт.)
3. Доска (1 шт.)
4. Стул (18 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, 2023. - 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, 2024. — 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
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
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
Умение		
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
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
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	умеет взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	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
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
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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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
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
системы бронирования услуг	знает системы бронирования услуг	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
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
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад Защита курсовой работы

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	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практической подготовке №2,3,6
осуществления приема заказов от туристов; проверки наличия всех реквизитов заказа	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практической подготовке №2,6,9
консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практической подготовке №3,5
идентификации вида заказа; направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практической подготовке №1,4,5,7
Умение		
осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практическим занятиям №6-8; Задания к практической подготовке №9
вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практическим занятиям №1,5
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практической подготовке №3,7

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практической подготовке №1,8,9
владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации;	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Задания к практической подготовке №4
Знание		
правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен № 7, 11, 16, 19, 21, 27
этику делового общения; основы делопроизводства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен № 3, 16, 29, 35
законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен №34-37
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен №34-38
системы бронирования услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен №16,33
организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен №25-33
виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен №1,23,39
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1.	Вопросы на экзамен №16,33

Задания к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине Технология и организация турагентской деятельности для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025

Задания к практической подготовке указаны в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине Технология и организация турагентской деятельности для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025

Вопросы к самостоятельной работе указаны в методических указаниях к по дисциплине Технология и организация турагентской деятельности для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2024