

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



МДК.01.02 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки
специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения - очная

Першина Н.В. Технология и организация турагентской деятельности. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Технология и организация турагентской деятельности. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Першина Наталья Валентиновна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2. Структура и содержание дисциплины	6
3. Условия реализации дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	10

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена. Дисциплина «Технология и организация турагентской деятельности» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Общими компетенциями:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональными компетенциями:

- ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
- ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
- ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
- ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
- ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
- ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

1.4. Количество часов на освоение дисциплины:

Семестр 3;

максимальной учебной нагрузки обучающегося 112 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 80 часов, самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	112
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	80
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	40
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
<i>Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет</i>	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1.	Сущность и организация турагентской деятельности.			
Тема 1.1.	Содержание.			
Понятие и виды турагентской деятельности	1	Понятие и виды турагентской деятельности.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся Составление словаря терминов по теме.		3	3
Тема 1.2.	Содержание.			
Нормативная база организации турагентских продаж	1	Нормативная база организации турагентских продаж.	4	2
	Тема 1.3.			
Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора	Содержание.			
	1	Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора.	4	2
	Практические занятия.			
	1.	Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора.	4	3
Тема 1.4.	Содержание.			
Создание турфирмы-агента, организация офиса и квалификационные требования к персоналу	1	Создание турфирмы-агента, организация офиса и квалификационные требования к персоналу.	4	2
	Практические занятия.			
	1	Создание турфирмы-агента, организация офиса и квалификационные требования к персоналу.	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление схемы «Создание туристской фирмы».		2	3
Раздел 2.	Обеспечение реализации технологии турагентской деятельности.			
Тема 2.1.	Содержание.			
Информационное обеспечение продаж турагентом	1	Информационное обеспечение продаж турагентом.	2	2
	Практические занятия.			
	1	Информационное обеспечение продаж турагентом.	4	3
Тема 2.2. Документационное обеспечение продажи	Содержание.			
	1	Документационное обеспечение продажи турагентом.	4	2

турагентом	Практические занятия.			
	1	Документационное обеспечение продажи турагентом.	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Практическое задание «Оформление турпутевок, ваучеров, договоров».		6	3
Тема 2.3. Визовые формальности в работе турагента	Содержание.			
	1	Визовые формальности в работе турагента	2	2
	Практические занятия.			
Тема 2.4. Использование информационных технологий в организации работы турагента	1	Визовые формальности в работе турагента	4	3
	Содержание.			
	1	Использование информационных технологий в организации работы турагента	4	2
	Практические занятия.			
	1	Использование информационных технологий в организации работы турагента	4	3
Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщения «Новые информационные технологии в организации работы турагента»		4	3	
Раздел 3.	Организация продаж и продвижения турпродукта.			
Тема 3.1 Определение цены турпродукта	Содержание.			
	1	Определение цены турпродукта.	2	2
	Практические занятия.			
	1	Определение цены турпродукта.	4	3
Самостоятельная работа обучающихся. Практическое задание. Расчет стоимости и цены туристского продукта.		4	3	
Тема 3.2. Организация процедуры продажи турпродукта	Содержание.			
	1	Организация процедуры продажи турпродукта.	2	2
	Практические занятия.			
1	Организация процедуры продажи турпродукта.	4	3	
Тема 3.3. Формы оплаты турпродукта	Содержание.			
	1	Формы оплаты турпродукта	4	3
	Практические занятия.			
	1	Формы оплаты турпродукта	4	3
Самостоятельная работа обучающихся. Составьте таблицу «Формы оплаты турпродукта».		4	3	

Тема 3.4. Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки	Содержание.				
	Практические занятия.				
	1	Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки	4	3	
Тема 3.5. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	Содержание.				
	1	Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	4	2	
	Практические занятия.				
	1	Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	4	3	
			Итоговое тестирование	1	1,2,3
			Консультации	8	
			Итого	112	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. Условия реализации дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины предполагает наличие кабинета турагентской и туроператорской деятельности оснащенного следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=362986> (дата обращения: 03.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В. П. Орловская; под ред. Е. И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 176 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=355943> (дата обращения: 03.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.
2. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - URL: <https://znanium.com/read?id=372104> (дата обращения: 03.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.tourbus.ru/archive/148.html> - официальный сайт журнала «Турбизнес»
2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:
 1. Лань - <https://e.lanbook.com/>
 2. Знаниум - <https://znanium.com/>
 3. IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>
 4. eLIBRARY.RU - <https://www.elibrary.ru/>
 5. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/> (только в филиале)
 6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/> (полное использование только в филиале)
 7. Ивис - <https://dlib.eastview.com/>
 8. Библиотека ТюмГУ - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися групповых и индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<ul style="list-style-type: none"> - уметь определять и анализировать потребности заказчика; - уметь осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); - уметь составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; - знать структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; - знать различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - знать методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; - знать технологии использования базы данных; 	Опрос, тесты, письменные работы, практические задания, промежуточная аттестация в виде зачета.
ПК1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	<ul style="list-style-type: none"> - уметь выбирать оптимальный туристский продукт; - уметь взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - уметь представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; - знать статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; - знать особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; 	
ПК1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> - уметь принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; - уметь разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; - уметь составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, 	

	<p>заявки);</p> <ul style="list-style-type: none"> - уметь осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; - знать требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - знать виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; - знать информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; 	
ПК1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	<ul style="list-style-type: none"> - уметь оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; - уметь оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - знать характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; 	
ПК1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	<ul style="list-style-type: none"> - уметь обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; - знать правила оформления деловой документации; 	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	<ul style="list-style-type: none"> - уметь предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - уметь консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; - уметь доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; - знать перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; - знать перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; - знать требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; 	
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	<ul style="list-style-type: none"> - уметь приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; - уметь принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка 	

	<p>строгой отчетности;</p> <p>- знать правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p>	
--	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - умения осуществлять различные формы активной профессиональной деятельности; - применение знаний на практике; - знание сущности и социальной значимости своей будущей профессии. 	Опрос, тесты, письменные работы, практические задания, промежуточная аттестация в виде зачета.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; - умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат); - знание сути профессиональных задач. 	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией; - понимание меры своей ответственности за принятое решение; - умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат; - знания процесса и методов принятия решений. 	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - умения извлекать и анализировать информацию из различных источников; - владение способами поиска и анализа информации; - умение самостоятельно работать с информацией; - понимать замысел текста; - умение пользоваться словарями, справочной литературой; - умение отделять главную информацию от второстепенной; - применение найденной информации для выполнения профессиональных задач; - знания способов поиска и анализа информации. 	
ОК 5. Использовать	<ul style="list-style-type: none"> - владение компьютерными навыками; 	

<p>информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - умение пользоваться электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей ; - применение различных компьютерных программ; - применение нужной компьютерной программы для решения конкретной задачи; - знать современные информационно-коммуникационные технологии и возможности их использования в профессиональной деятельности. 	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - умение грамотно ставить и задавать вопросы; - способность координировать свои действия с другими участниками общения; - способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение; - умение воздействовать на партнера общения и др. - способность работать в команде; - понимание общих целей; - знание форм и методов работы в коллективе. 	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - умение определять цели деятельности - умение реализовывать поставленные цели в деятельности; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме - умение анализировать и корректировать результаты собственной работы, отвечать за их качество; - знание методики постановки целей и мотивации подчиненных. 	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию; - организация самостоятельных занятий при обучении - умение определять свои потребности в изучении дисциплины и выбирать соответствующие способы его изучения; - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - умение осуществлять самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью; - умение осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - умение реализовывать поставленные цели в деятельности; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере; - знание технологий самообразования. 	
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - способность учиться; - умение адаптироваться в новых ситуациях; - понимание сути инноваций и знание их видов; - умение внедрять инновационные методы работы; - знание новых технологий профессиональной деятельности. 	