

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
«06» 05 2024 г.
№ протокола «14»

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО УРПК
Миннихметов Р.Р.
«06» 05 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК.02.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа-2024

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

<u>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....</u>	<u>4</u>
<u>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....</u>	<u>7</u>
<u>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....</u>	<u>11</u>
<u>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....</u>	<u>12</u>

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Предоставление турагентских услуг» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Предоставление турагентских услуг» тесно связан с «Предоставление туроператорских услуг», «Соблюдение норм этики делового общения».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Предоставление турагентских услуг» является междисциплинарным курсом МДК.02.02. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

В результате изучения курса обучающийся осваивает следующие **общие компетенции (ОК)** и **стремиться к достижению личностных результатов (ЛР):**

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.
ОК 3.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 4.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.
ОК 5.	Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.
ОК 6.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 7.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 8.	Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.
ОК 9.	Устанавливать психологический контакт с окружающими.
ОК 10.	Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.
ОК 11.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 12.	Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.
ОК 13.	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.
ОК 14.	Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

Личностные результаты:

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих,
ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
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
ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 15 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

Обучающийся должен развивать и осваивать следующие **профессиональные компетенции (ПК):**

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездки, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;

уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;

знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению

и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;

- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТуРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	146
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
Практические занятия	48
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	50

2.2. Тематический план и содержание МДК «Предоставление турагентских услуг»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Законодательная база туристической деятельности	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 2. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 3. Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта	Турагентская реклама. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства. Агентские сети и условия работы в них; Не рекламные методы продвижения турагентских услуг. Виды нестандартной рекламы	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 4. Технологические особенности формирования туристского продукта	Туристский продукт как комплекс товаров и услуг, потребляемых туристом. Факторы, влияющие на качество турпродукта. Уровни турпродукта. Структура туристического продукта с точки зрения факторов, обуславливающих его качество.	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 5. Услуги туристского профиля в составе турпродукта	Классификация туристских услуг предприятий туризма и их элементы. Услуги туроператоров и турагентов, их общие и отличительные черты. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта. Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта. Виды предприятий представляющие услуги размещения. Понятие развлекательного туризма и его характеристики.	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 6. Права и обязанности турагента	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 7. Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта	Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании турпродукта Понятие о бронировании услуг. Роль бронирования проездных документов. Туристская путёвка. Туристский ваучер. Информационный листок. Памятка туриста. Каталог туроператора.	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 8. Условия безопасности в туризме	Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК

			5, ОК 9
Тема 9. Послепродажное обслуживание	Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента. Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара.	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 10. Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 11. Разработка рекламного материала	Процесс воздействия и восприятия рекламы. Принципы разработки и размещения рекламы. Особенности организации рекламных кампаний в туризме.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 12. Выставочная деятельность в туризме	Специфика выставочной деятельности турфирмы. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 13. Не рекламные методы продвижения турпродукта	Не рекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация культурных мероприятий (разбор конкретных ситуаций)	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 14. Взаимодействия турагента с туроператором	Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 15. Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы	Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. Область применения. Нормативные ссылки. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала. Офис. Помещение офиса. Требования к помещению (офису). Местонахождение. Внешний вид и реклама. Документация на право пользования офисом. Микроклимат. Оформление помещений. Информация для посетителей. Автоматизация труда менеджеров туристских агентств. Хранение, обработка и передача информации	8	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 16. Договорные отношения между турагентством и туроператором	Документооборот. Документооборот турагентства. Документы турагентства. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании. Агентский договор (туроператора с турагентством)	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 17. Взаимоотношения между	Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3,

турагентством и потребителем	переговорах. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Стратегии обслуживания различных групп клиентов		ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 18. Понятие и классификация туристских формальностей	Понятие туристских формальностей. Содержание туристских формальностей. основополагающие правовые акты туристских формальностей. Документация, регламентирующая туристские формальности. Сущность паспортно - визовых формальностей	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Самостоятельная работа		50	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Всего		146	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Предоставление турагентских услуг»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2105785> – Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 375 с. — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> – Режим доступа: по подписке.
3. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. - Москва : Директ-Медиа, 2024. - 232 с. - ISBN 978-5-4499-3378-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2144487> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851> – Режим доступа: по подписке.
2. Гурьев, А. В. Правовые аспекты предупреждения банкротства туроператора: Монография / Гурьев А. - Москва :Юстицинформ, 2024. - 252 с.: ISBN 978-5-7205-1355-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1005912> – Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «Предоставление турагентских услуг»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике