АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ТАМБОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Утверждена приказом № 274-о
от «30» августа 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК 03.01Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент

Тамбов 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по дисциплине **МДК 03.01 Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент** для профессиональных образовательных организаций, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Разработчик: Морева Светлана Николаевна, преподаватель АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий».

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины ……. 4
2. Структура и содержание учебной дисциплины……..…… 6
3. Тематической план и содержание дисциплины…….… 10
4. Условия реализации программы дисциплины…….. 11
5. Контроль и оценка результатов освоения общеобразовательной дисциплины……. 13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МДК 03.01 Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК 03.01 Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостиничное дело». При реализации рабочей программы учебной дисциплины МДК 03.01 Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: программа входит в профессиональный учебный цикл и относится к профессиональным учебным дисциплинам.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися, осваиваются следующие умения и знания.

Общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональная компетенция

ПК.- 4.1	Содействовать в покупке и продаже партий товаров

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть	Осуществлять закупку и продажу товаров Оформлять документы по закупке и продаже товаров.
Уметь	Обеспечивать надлежащее оформление заключаемых договоров и контрактов и других необходимых документов Выполнять технические работы при заключении договоров, оформлении коммерческой корреспонденции и технических документов Организовывать предоставление транспортных средств и обеспечение выполнения других условий, предусмотренных заключенными соглашениями, договорами и контрактами, оказывать помощь в доставке товаров.
Знать	Нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, касающиеся порядка заключения договоров с поставщиками и вопросов использования материальных ресурсов Организацию работы по закупкам продукции Номенклатуру и нормы расхода сырья, материалов и других товарно-материальных ценностей, условия их хранения и транспортировки Основы организации труда Основы трудового, финансового, хозяйственного законодательства Правила внутреннего трудового распорядка Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты Этику делового общения Основы делопроизводства

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК 03.01 Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент

Вид учебной работы	*Объем часов*
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*72*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*68*
в том числе:	
Лекционные занятия	*48*
практические занятия	*20*
контрольные работы *(не предусмотрены)*	-
курсовая работа (проект) *(не предусмотрен*)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
в том числе:	*4*
Итоговая аттестация в форме *экзамена*	

3. Тематический план и содержание учебной дисциплины
МДК 03.01 Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) *(если предусмотрены)*	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы.
1	**3 курс 5 сем**	20/12	
Раздел 1. Условия продажи туристского продукта			
Тема 1.1. Общее представление по должности служащего 20001 Агент и содержании данного вида профессиональной деятельности	**Содержание учебного материала**	**12**	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-9, ПК -4.1
	1. Общие сведения о должности служащего 2001 Агент. Квалификационные характеристики. Должностная инструкциям.	4	
	2. Оферта, виды оферты. Организация и проведение договорной работы с поставщиками.	4	
	3. Цель и формы закупочной логистики. Выбор способа логистики закупки. Материальные потоки и их классификация.	2	
	4. Координация материальных и финансовых потоков в информационном поле.	2	
	Практические занятия	**6**	
	ГОСТ Р «Туристские услуги. Услуги турагентов»	2	
	Контракт, договор купли – продажи, содержание договора купли-продажи	2	
	Государственное регулирование турагентской деятельности	2	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*	-	
	Самостоятельная работа обучающихся *(не предусмотрено)*	-	
Тема 1.2. Основные	**Содержание учебного материала**	**8**	

функциональные блоки работы агента по туризму	Основные этапы и модели продажи туристических услуг. Организационно-правовые формы функционирования турагентов. Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	2 2 2 2	ОК-1, ОК-3, ОК-7, ОК-5, ОК-9, ПК -4.1
	Практические занятия	6	
	1. Технология оформления договоров.	2	
	2.Основные модели продаж: транзакционная и консультационная.	1	
	3. Организация работы туроператора с турагентом в РФ.	1	
	4. Организация работы турагента с клиентом	1	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*	-	
	Самостоятельная работа обучающихся*(не предусмотрено)*	2	
Раздел 2. Продвижение и продажи турпродукта		**28/8**	
Тема 2.1 Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта	**Содержание учебного материала**	**18**	
	Стимулирование сбыта туристского продукта.	2	ОК 01-05, ОК- 07, ОК-09, ПК -4.1
	Разработка кампании (проекта) по формуле RACE. «RACE» – Research – исследование, Action – действие: разработка программы и сметы, Communication – общение: осуществление программы информационно- коммуникативными средствами, Evaluation – оценка: определение результатов и внесение коррективов в программу.	2	
	Виды стратегий: интенсивный сбыт, исключительный сбыт, селективный сбыт связь с общественностью.	4	
	Соглашение между франшизодателем.	2	
	Инструментарий PR в продаже турпродукта.	2	
	Личные продажи.	4	
	Реклама как основа продвижения туристского продукта.	2	
	Практические занятия	**2**	

	Каналы сбыта туристского продукта	2	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. *(не предусмотрено)*	-	
Тема 2.2 Реализация турпродукта	**Содержание учебного материала** Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта. Паспортные формальности: история, виды паспортов, их назначение. Понятие санитарных (медицинских) формальностей и эпидемиологического контроля. Основные цели и задачи медицинских формальностей в туризме. Планы реализации туристических услуг. Характерные черты туристического рынка.	**10** 2 2 2 2 2	ОК 01-05, ОК- 07, ОК- 09, ПК -4.1
	Практические занятия 1.Технологическая карта туристского путешествия. 2.Пакет документов к путешествию. Оформление следующей документации: Заявка на бронирование. Информация о потребительских свойствах туристского продукта. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия. Условия проживания. Информация об услугах перевозки. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника). Иные дополнительные услуги.	**6** 2 4	
	Контрольные работы *(не предусмотрено)*	**-**	
	Самостоятельная работа обучающихся	**2**	
	1.Подготовьте Стандартный пакет документов для выдачи туристу на запланированный тур «N» 2.Создание шапки профиля турагента.	1 1	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		2	
1.Подготовьте Стандартный пакет документов для выдачи туристу на запланированный тур «N». Создание проекта электронной папки тура.		1	

2.Создание шапки профиля турагента.	1	
Консультация к экзамену	**6**	
Промежуточная аттестация (экзамен)	**2**	
Всего	**72**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин; мастерских *(не предусмотрено*); лабораторий (*не предусмотрено).*

Оборудование учебного кабинета:

- информационные стенды,
- учебные столы, мягкие стулья,
- учебная доска,
- комплект учебно-методической документации,
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

компьютер, принтер, сканер, модем (спутниковая система), проектор, экран, интерактивная доска, программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской *(не предусмотрено);*

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории *(не предусмотрено).*

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, по согласованию с ФУМО, может быть дополнен новыми изданиями.

3.3. Основные печатные и электронные издания

1. Агешкина Н.А. Основы турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие. – Москва : Издательство НИЦ, ИНФРА-М, 2025. — 567 с. — (Профессиональное образование). – ISBN978-5-16-015973-7
2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности. учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва М : Издательство Юрайт, 2026. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — С. 16 — 32 — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/588036/p.16-32
3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519673

3.4 Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106822.html 3)

Интернет-ресурсы:

1. www.turprofi.ru - Портал для турагента
2. www.tourdom.ru - Профессиональный туристический портал
3. www.tonkosti.ru - Электронная туристическая энциклопедия
4. www.russiatourism.ru - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
5. www.4p.ru - Официальный сайт журнала «Маркетинг журнал 4р»
6. www.marketing.spb.ru/ -Энциклопедия маркетинга

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины: - 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.	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены: - правильностью ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.	Оценка качества текущих работ и степени самостоятельности их выполнения; готовность; решению практический заданий, кейс-ситуаций; оценка качества ответа на экзамене; оценка способности к освоению теоретического материала.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в	Характеристики демонстрируемых умений: способен определять функциональные обязанности сотрудников предприятия и взаимодействовать с	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита практических заданий,

реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения;	поставщиками услуг; разрабатывать турпродукт; использовать знания в профессиональной работе.	докладов; устный опрос; промежуточный контроль в форме экзамена.

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материла, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку «отлично» заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий непринципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов и (или) заданий для промежуточной аттестации по МДК 03.01Организация выполнения работ по должности служащего 20001 Агент

1. Основные понятия ТАД: «турагент», «субагент», «турагентская деятельность», «агентский договор», «субагентский договор», «процесс обслуживания», «виды услуг турагенства».

2. Роль и место технологий продвижения и продаж в сфере туристских услуг.

3. Государственное регулирование турагентской деятельности. Нормативно-правовая база турагентской деятельности в России: ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». ФЗ «О защите прав потребителей».

4. Анализ и практическое использование ГОСТ Р «Туристские услуги. Услуги турагентов».

5. Турагентская деятельность как вид предпринимательства. Основные отличия между туроператором и турагентством.

6. Виды и типы турагентств: классификация по видам деятельности; по ассортименту; по степени зависимости от ТО; по формам сотрудничества с ТО и др. Функции и задачи турагентства.

7. Организационно — правовые формы туристского предприятия, их основные характеристики. Факторы, определяющие выбор организационно- правовой формы туристского предприятия.

8. Основные службы туристского агентства и их задачи. Риски в турагентской деятельности. Формирование имиджа туристского агентства.

9. Источники и способы подбора персонала. Оценка и прием на работу. Мотивация и профессиональное развитие персонала.

10. Должностные инструкции и квалификационные требования к персоналу. Должностные обязанности менеджера турагентства.

11. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора. Сделка турагента с туроператором. Варианты сделок между турагентом и туроператором. Подготовка и проведение сделки.

12. Классификация групп клиентов. Факторы, влияющие на поведение клиентов. Классы обслуживания: апартаменты, люкс, полулюкс, первый класс, туристский класс, бизнес- класс.

13. Подготовка туров. Составление маршрутов и взаимоувязка отдельных сегментов тура и услуг. Виды туров. Требования к ним. Основные правила выбора турпакета.

14. Роль информации в туристской деятельности. Виды и классификация информации в туризме. Информационное обеспечение тура. Сохранность информации.

15. Анализ и практическое использование правил предоставления турагентских услуг.

16. Коммуникативный этикет и культура обслуживания клиентов в турагентстве. Основные слагаемые культуры обслуживания.

17. Основные знания и умения менеджера турагентства по технологии обслуживания клиента.

18. Понятие технологического цикла обслуживания клиентов туристским агентством.

19. Создание информационной базы менеджером туристского агентства. Создание проекта электронной папки тура.

20. Организация встречи менеджера и клиента в офисе в ходе личных продаж.

21. Специфика ведение телефонных переговоров менеджера турагентства и клиента.

22. Мотивация клиента в ходе выбора тура. Способы выявления мотивации в ходе личных продаж.

23. Преодоление возражений клиента в ходе предоставления информации клиенту о

туре. Завершение сделки.

24. Проведение презентации туристского продукта с учетом потребностей клиента.

25. Анализ и решение проблемных ситуаций менеджером турагентства, возникающих в ходе личных продаж

26. Документационное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом: договор на туристско-экскурсионное обслуживание, туристский ваучер/ путевка, информационный листок, памятка туриста.

27. Установление последующего контакта турагентства с клиентом; причины, значение для совершенствования туристской деятельности.

28. Понятие и виды туристских формальностей. Их роль в организации туристской деятельности.

29. Паспортные формальности; история, виды паспортов, их назначение.

30. Документы, необходимые для получения заграничного паспорта. Специфика оформления общегражданского заграничного паспорта. Правила выдачи загранпаспортов в России.

31. Визовые формальности. Определение визы, виды виз. Особенности визового и безвизового въезда в страну временного пребывания. Шенгенское визовое пространство. Правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации.

32. Стандартный набор документов для получения визы. Технология доставки туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

33. Страхование в туризме, его функции. Нормативно-правовое обеспечение страхования туристов в РФ. Основные определения и понятия в страховании.

34. Классификация и виды страхования. Основные виды страхования в туризме, их сущность. Содержание программ страхования, страховые случаи.

35. Взаимоотношения турагентства и страховой компании Правила добровольного страхования от несчастных случаев. Структура и содержание страхового полиса.

36. Схемы действий туриста и турагентства при наступлении страхового случая. Список документов, предоставляемых в страховую компанию при наступлении страхового случая.

37. Понятие санитарных (медицинских) формальностей и эпидемиологического контроля. Основные цели и задачи медицинских формальностей в туризме.

38. Инфекционные карантинные болезни, континенты, регионы и зоны их распространения. Формы санитарных формальностей при посещении стран риска.

39. Меры, осуществляемые санитарно- эпидемиологическими службами. Обучение специалистов туристских фирм Госсанэпиднадзором РФ, его цель и задачи.

40. Содержание памятки для туристов, отъезжающих в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям.

41. Таможенные формальности для туристов. Порядок пересечения таможенной границы. Особенности вывоза и ввоза товаров туристами.

42. Нормы и порядок вывоза и ввоза валюты. Порядок обмена валюты. Документы, подтверждающие происхождение валюты.

43. Система комиссионных вознаграждений. Виды и размеры комиссионных вознаграждений.

44. Технология расчета стоимости отдельных туристских услуг туристского агентства.

45. Информационные технические средства, их виды. Автоматизация турагентской деятельности.

46. Направления использования Интернета. Международные системы бронирования, их функции и особенности использования турагентством.

47. Организация рекламной кампании. Средства информации. Выбор места и средств для размещения туристской рекламы. Структура и состав рекламного материала с учетом

туристских особенностей.

48. Виды коммуникативных связей турагентства. Коммуникативные навыки как фактор успеха продаж в турагентстве.

