Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.11.2026 17:31:57
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

«Утверждаю»
Проректор по учебно-
методической работе
Ю.А. Устименко
« ___» _____2026г.

Рабочая программа дисциплины
МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству
Нормативный срок обучения: 2 года 10 месяцев
Форма обучения: очная

Руководитель офиса среднего профессионального образования Н.Д. Филиппова

Смоленск
202S

Содержание:

1. Паспорт рабочей программы дисциплины
1.1. Область применения программы
1.2 Место дисциплины в структуре ППССЗ
1.3 Общая характеристика учебной дисциплины
2. Структура и содержание дисциплины
2.1 Объем и виды учебной работы
2.2 Тематический план и содержание дисциплины
3. Условия реализации дисциплины
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
3.2. Информационное обеспечение реализации дисциплины
3.3 Программное обеспечение реализации дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

1. Паспорт рабочей программы предмета

Целью реализации программы является достижение выпускниками планируемых результатов: компетенций и компетентностей, определяемых личностными, семейными, общественными, государственными потребностями и возможностями обучающегося старшего школьного возраста, индивидуальной образовательной траекторией его развития и состоянием здоровья.

Достижение поставленной цели предусматривает решение следующих основных задач:

– способствовать формированию российской гражданской идентичности обучающихся;

– обеспечить достижение обучающимися образовательных результатов в соответствии с требованиями, установленными Федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования.

1.1 Область применения программы

Реализация среднего общего образования в пределах ОП СПО по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности Туризм и гостеприимство в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом требований ФГОС среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 № 413, с учетом приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 12 августа 2022 г. № 732 «О внесении изменений в Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413.

1.2 Место предмета в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг является обязательной дисциплиной профессионального цикла ФГОС среднего профессионального образования (ФГОС СПО).

Изучение дисциплины направлено на формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

1.3 Общая характеристика дисциплины

Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины: сформировать у студентов представления об организационно-управленческих основах турагентской деятельности и создать целостное представление о принципах организации обслуживания туристов, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя, а также формирование и

развитие организационно-управленческих основ турагентской деятельности, общих и профессиональных компетенций в области предоставления турагентских услуг.

Задачи дисциплины:

- формирование знания о процессе и особенностях деятельности турагентских компаний;
- освоение навыков разработки (проектирования) туристского продукта;
- готовность применять методы и технологические нормативы обслуживания туристов на предприятиях туристской индустрии.

Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- порядок оценки результатов деятельности турагенской компании (З1);
- порядок применения и программное обеспечение в туристской деятельности, в том числе с использованием цифровых средств (З2).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять организационно-управленческие методы в деятельности турагенстких компаний (У1);
- использовать современное программное обеспечение при разработке турпродукта (У2).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

- освоены навыки оформления и обработки заказов туристов (П1);
- освоены навыки реализации заказов туристов (П2).

Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

2. Структура и содержание предмета

2.1 Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем, академические часы
6 семестр	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	88
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	

лекции	26
практические занятия	38
Самостоятельная работа обучающегося	24
Форма промежуточной аттестации – зачет	
Всего часов по предмету	88

2.2 Тематический план и содержание предмета

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся**	**Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
6 семестр			
Раздел 1. Основы турагентской деятельности			
Тема 1.1. Понятие турагентской деятельности. Виды, функции и задачи турагентств	Содержание учебного материала: 1. Туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты туристского рынка. 2. Цели и задачи агентской деятельности. Формы взаимодействия туроператора и турагента и их развитие. 3. Формирование агентских цепей. Франчайзинг. 4. Специфика работы агентств на территории РФ. Анализ работы турагентств на примере ведущих российских турагентских компаний.	4 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Виды, функции и задачи турагентств»	2	
Тема 1.2. Нормативно-правовые основы турагентской деятельности	Содержание учебного материала: 1. Государственное регулирование турагентской деятельности. 2. Ответственность турагента за обслуживание туристов.	6 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09

	3. Единый реестр турагентов России. Перечень документов для внесения в реестр турагентов.		
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Нормативно-правовые основы турагентской деятельности»	4	
Раздел 2. Технология и организация работы турагентской фирмы			
Тема 2.1. Организационно-правовые формы создания турагентств	Содержание учебного материала: 1. Виды туристских предприятий. Организационно-правовые формы туроператоров и турагентов: ООО, ЗАО, ОАО, ИЧП и др. 2. Устав, учредительный договор, регистрация в налоговых и других государственных органах. 3. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. 4. Организация приема и обслуживания посетителей.	8 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	4	
	Практические занятия «Организационно-правовые формы создания турагентств»	4	
Тема 2.2. Основные этапы создания турагентств и их содержание	Содержание учебного материала: 1. Туропреторские и турагентские фирмы. 2. Основные цели и задачи турагентской фирмы. Требования российского законодательства при открытии турфирмы. 3. Бизнес-план открытия турагенства	8 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	4	

	Практические занятия «Основные этапы создания турагентств и их содержание»	4	
Тема 2.3. Основные подразделения и отделы турагентской фирмы. Должностные обязанности сотрудников	Содержание учебного материала: 1. Штатное расписание турфирма. Основные отделы и подразделения турагентской фирмы. 2. Должностные инструкции персонала турфирмы. 3. Основные методы управления. Группы метод управления. 4. Профессиональные стандарты для туризма. Квалификационные требования в туризме. 5. Психологические аспекты работы с клиентами.	6 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Должностные обязанности сотрудников»	4	
Раздел 3. Формы работы турагента с туроператорами и клиентами			
Тема 3.1. Агентский договор. Основные положения и особенности	Содержание учебного материала: 1. Агентский договор. Структура, разделы и содержание: преамбула, основная часть, заключение. Предмет договора. 2. Обязанности и ответственность сторон. Спорные вопросы и их разрешение. Форс-мажор. 3. Комиссионные условия. Приложения и дополнения. 4. Процедура подписания агентского договора.	6 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Агентский договор»	4	
Тема 3.2. Комиссионные	Содержание учебного материала:	4 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09,

вознаграждения . Бонусы	1. Практика и условия работы туристического агентства с туроператором на комиссионных началах. 2. Ставки комиссионного договора. Работа на повышенной комиссии. 3. Определение понятия бонус. Практика применения бонусных премирований в турагентской деятельности. 4. Уполномоченные и франчайзинговые турагентства.		ПК.2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Система бонусов»	2	
Тема 3.3. Агентские сети	Содержание учебного материала: 1. Необходимость создания турагентской сети. Разновидности турагентских сетей: независимые, уполномоченные, рителинговые и франчайзинговые. 2. Условия вхождения в сеть: характеристика отношений взимодействия туроператор – турагент. Схемы рыночных каналов продвижения турпродукта. Прямая агентская сеть. Презентативная агентская сеть. Двухуровневая агентская сеть. Агенты, субагенты, региональные представители. 3. Турагентские сети ведущих туроператоров и их характеристики.	6 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия	4	

	«Агентские сети ведущих туроператоров»		
Тема 3.4. Методы стимулирования агентской деятельности	Содержание учебного материала: 1. Способы материального стимулирования турагентской деятельности: «плавающая комиссия», бонусно-накопительная система, возврат денежных средств за участие в рекламных турах, совместная реклама, капиталовложения в деятельность турагентсва. 2. Технологические способы стимулирования: приоритетное рассмотрение заявок, регулярная информация о новых продуктах, изменение цены или комиссии и др. 3. Нематериальные стимулы: конкурсы среди агентов, эксклюзивные права на продукт, поздравления с праздником и др. 4. Образовательные стимулы: мастер-классы, тренинги, семинары, презентации и др.	6 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятии «Методы стимулирования агентской деятельности»	4	
Раздел 4. Средства, методы и технологии турагентской деятельности			
Тема 4.1. Средства и методы продвижения турпродукта в турагентской деятельности	Содержание учебного материала: 1. Туристская реклама и туристская пропаганда в туагентской деятельности. Рекламная компания. Исследования рынка рекламы.	4 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1

	Определение целей рекламы. Принятие решения о рекламном обращении. Разработка рекламного бюджета. Оценка эффективности рекламной деятельности. 2. Выставочная деятельность и формы участия в ней турагентсва. 3. Реклама в Интернете, ее формы и перспективы. Реклама в прессе, на радио, ТВ, на транспорте, наружная реклама.		
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Средства и методы продвижения турпродукта в турагентской деятельности»	2	
Тема 4.2. Организация продаж турпродукта	Содержание учебного материала: 1. Прямые продажи и стимулирование сбыта турпродукта. Презентация турпродукта, работа с возражениями клиента. 2. Фирменные каталоги и ценовые приложения к ним - рекламные сборниками информации о туристских поездках. Характеристики каталогов и ценовых предложений. 3. Средства туристской пропаганды в арсенале туроператора. Турагентская сеть туроператора. 4. Интернет технологии в продвижении турпродукта	6 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятии «Организация продаж турпродукта»	4	

Тема 4.3. Информационные технологии в турагентской деятельности	Содержание учебного материала: 1. Интернет в турагентской деятельности. Место и значение турагентского сайта в туристской деятельности. 2. Автоматизация профессионального труда менеджеров турагентства. Средства хранения, обработки и передачи информации. 3. Компьютерные системы бронирования и работа с ними.	4 из них:	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Информационные технологии в турагентской деятельности»	2	
Форма отчетности – зачет			
ИТОГО: лекционных занятий		26	З1,З2,У1,У2,П1,П2, ОК 01, 02, 04,05,09, ПК.2.1
практических занятий		38	
Самостоятельная работа		24	
ВСЕГО		**88**	

3. Условия реализации дисциплины

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

1. Специальное помещение: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации, оснащенное:

- стандартная учебная мебель (30 посадочных мест);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- кафедра для лектора (1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска (напольная) SMART BOARD (1 шт.);
- мультимедийный проектор NEC (1 шт.);
- ноутбук Asus(1 шт.);
- колонки Genius(1 пара);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- компьютерный стол
преподавателя (1 шт.);
- монитор Acer (15 шт.);
- системный блок Kraftway (15 шт.);
- принтер Canon (1 шт.);

- наушники с микрофоном (15 шт.)

2. Помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, оснащенное:

- персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска IQBoard;
- мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP;
- акустическая система 2.0 (3 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

3. Офис туристического агентства «ТАЛИСМАН-К», оснащенный стандартной мебелью и основным оборудованием:

- столы рабочие – 5 шт.;
- кресла для менеджеров – 5 шт.;
- тумбы с открытыми полками – 5 шт.;
- стулья для клиентов - 10 шт.;
- стол журнальный - 1 шт.;
- ноутбук HP – 5 шт.;
- сейф - 1 шт.;
- подставка для специальных каталогов – 3 шт;
- каталоги – более 50 шт.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Обязательные печатные и электронные издания

1. Емелин С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — URL: https://urait.ru/bcode/543253.

2. Емелин С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — URL: https://urait.ru/bcode/535190.

3. Игнатьева И.Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — URL: https://urait.ru/bcode/557205.

4. Стахова Л. В. Основы туризма: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 330 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18295-8. — URL: https://urait.ru/bcode/534736.

5. Феденева И.Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — URL: https://urait.ru/bcode/540622.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — URL: https://urait.ru/bcode/542780.

2. Рассохина Т.В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — URL: https://urait.ru/bcode/531332.

3. Скобельцына А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — URL: https://urait.ru/bcode/540719.

4. Христов Т.Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18719-9. — URL: https://urait.ru/bcode/545434.

Шубаева В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — URL: https://urait.ru/bcode/542266.

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. https://lecta.rosuchebnik.ru Образовательная платформа LECTA – онлайн образовательный проект.
2. http://fipi.ru «Федеральный институт педагогических измерений»
3. http://school-collection.edu.ru Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
4. https://resh.edu.ru/ Российская электронная школа.
5. http://catalog2.vgasu.vrn.ru/MarcWeb2; электронно-библиотечной системе IPRbooks: http://www.iprbookshop.ru/
6. https://национальныепроекты.рф/projects/turizm/ Национальный проект «Туризм и гостеприимство».
7. https://asi.ru/ Агентство стратегических инициатив.
8. https://www.atorus.ru/ Ассоциация туроператоров России.
9. https://rst.ru/ Российский союз туриндустрии.
10. https://ocig.ru/ Общенациональный союз индустрии гостеприимства.

3.3 Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;
2. Microsoft Office 2010 Russian.

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

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 индивидуальных заданий.

Лабораторные, курсовые работы по данной дисциплине учебным планом не предусмотрены.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Предметные результаты обучения Обучающийся должен **знать/иметь представление:** – порядок оценки результатов деятельности турагентской компании (З1); – порядок применения и программное обеспечение в туристской деятельности, в том числе с использованием цифровых средств (З2). уметь/владеть: – применять организационно-управленческие методы в деятельности турагентских компаний (У1); – использовать современное программное обеспечение при разработке турпродукта (У2). – освоены навыки оформления и обработки заказов туристов (П1); – освоены навыки реализации заказов туристов (П2).	Текущий контроль: - выполнение самостоятельных заданий; - выполнение практических заданий; - устный опрос. Промежуточная аттестация: - зачет