Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна
Должность: директор
Дата подписания: 03.11.2023 21:09:14
Уникальный программный ключ:
4ceaf51badb679c2851a28524a4e0d8f56c6b3ad

КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Частное профессиональное образовательное учреждение

355008, г. Ставрополь, пр-т К. Маркса, 7
+7(8652) 28-49-67
+7(8652) 28-03-46
college09@mail.ru| www.ecmsb.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ Колледж
«Современная школа бизнеса»
_____ Т.С. Ледович
«23»_____мая_____2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Ставрополь, 2023 г.

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
Уметь	– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения;

	– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
Знать	– 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 538 часов

в том числе в форме практической подготовки – 144 часов

Из них на освоение МДК– 394 часов.

в том числе самостоятельная работа –164.

практики, в том числе учебная – 108 часов;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 4 часа.

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*8*	*9*	*10*	*11*
ПК 2.1, ПК2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	**110**		**50**	50				
ПК 2.1, ПК2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	**110**		**58**	58				
ПК 2.1, ПК2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	**150**		**84**	192				
ПК 2.1, ПК2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Организация сопровождения туристов и экскурсантов	**24**		**24**	24				
	Учебная практика	**108**	108	108		108		**108**	
	Производственная практика	**36**	36	36		36			**36**
	Промежуточная аттестация	**4**					**4**		
	Всего:	**538**	**144**	**360**	**226**	**144**	**4**	**108**	**36**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг		**86**
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	**Содержание**	12
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	Анализ профиля туроператоров	16
	Изучение технологии оформления договоров	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	**Содержание**	12
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	
	Свойства и цели турпродукта	
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	
	Выбор схемы работы в дестинации	
	Основные правила и методика составления программ туров	
	Расчет стоимости тура	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	16
	Определение базовых услуг по заданным показателям	
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	
Тема 1.3. Оформление	**Содержание**	12

и обработка заказов клиентов	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	Мониторинг предложений туроператоров.	18
	Анализ систем бронирований туроператоров.	
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг		**116**
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	**Содержание**	28
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Анализ профиля турагентов	28
	Изучение технологии оформления договоров	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	**Содержание**	30
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	
	Использование каталогов и ценовых предложений	
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	30
	Деловая игра «Основы делового общения».	

	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		**140**
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	**Содержание**	28
	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
	Организация контроля качества	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	42
	Определение проблем контроля качества услуг	
	Составление комплексной системы менеджмента качества	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	**Содержание**	28
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	
	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Проведение оценки эффективности предприятия	42
	Составление характеристики предприятия	
	Определение показателей качества обслуживания	
Раздел 4. Организация сопровождения туристов и экскурсантов		
МДК.02.04 Организация сопровождения туристов и экскурсантов	**В том числе практических и лабораторных занятий**	
	Выполнение индивидуального разработка маршрута автобусной экскурсии Выполнение индивидуального определение методических приёмов обслуживания автобусного маршрута	24

Учебная практика **Виды работ** - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов.	108

- Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям	
Производственная практика **Виды работ** - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	36
Промежуточная аттестация	**4**
Консультации	**4**
Всего	**538**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. 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

2. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. — URL: https://book.ru/book/944609

3. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519672

4. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518209

4.1.1. 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 правпотребителей»;

3. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: https://book.ru/book/950249

4. Соломина, И. Ю., Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / И. Ю. Соломина. — Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-406-11527-5. — URL: https://book.ru/book/950248 Бурмистрова, Е. В. Методика организации досуговых мероприятий : учебное пособие для среднего профессионального

образования / Е. В. Бурмистрова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 150 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06645-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516096

5. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519672

6. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике