

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.2 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

[наименование профессионального модуля]

Нормативная основа составления рабочей программы	ФГОС СПО (приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111))
Профиль получаемого профессионального образования	Социально-экономический
Наименование специальности	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Фамилия, имя, отчество разработчика(ов) РППМ	Носова Анна Викторовна
Всего максимальной учебной нагрузки –	608
В том числе часов обязательных учебных занятий –	527
Вид аттестации –	Квалификационный экзамен
Семестр аттестации –	6

Цель: овладение видами профессиональной деятельности в области предоставления туроператорских и турагентских услуг в процессе освоения профессионального модуля.

Задачи: овладение технологией продаж и продвижения туристического продукта, технологией и организацией турагентской деятельности.
 познакомить с теоретическими основами и методикой планирования, организации и продвижения туроператорских услуг;
 овладеть умением оформлять документацию, обрабатывать запросы, налаживать контакты с контрагентами, консультировать партнеров по турпродуктам, формировать и планировать туристские поездки;

Структура: МДК 2.1. Предоставление туроператорских услуг
 МДК 2.2. Предоставление турагентских услуг
 МДК 2.3. Координация качества выполнения турагентских услуг
 УП 2.1. Учебная практика по предоставлению туроператорских услуг
 УП 2.2. Учебная практика по предоставлению турагентских услуг
 ПП 2.1. Производственная практика по предоставлению турагентских услуг

Требования к практическому - координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

опыту:

- 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

Требования к знаниям:

- 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.

Требования к умениям:

- 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.

Изучение профессионального модуля позволяет сформировать следующие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций	МДК
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и	МДК.2.1.

СГПК Форма	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ УМКД ► Унифицированные формы оформления ◀ УМКД	СГПК Форма
	интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	МДК.2.1. МДК.2.2. МДК 2.3.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Предоставление турагентских услуг	
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

Содержание профессионального модуля

Раздел 1	Технология и организация туроператорской деятельности
МДК.2.1.	Предоставление туроператорских услуг
Тема 1.1	Основы туроператорской деятельности
Тема 1.2.	Технология разработки туристского продукта
Тема 1.3.	Оформление и обработка заказов клиентов
Раздел 2.	Технология и организация турагентской деятельности
МДК 2.2	Предоставление турагентских услуг
Тема 2.1.	Основы турагентской деятельности
Тема 2.2.	Коммуникационные технологии в туризме
Раздел 3.	Координация работы по реализации заказов
МДК 2.3	Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг
Тема 3.1.	Организация контроля качества обслуживания на предприятии
Тема 3.2.	Оценка качества обслуживания на предприятии

СГПК Форма	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ УМКД ► Унифицированные формы оформления ◀ УМКД	СГПК Форма
УП.2.1	Учебная практика по предоставлению туроператорских услуг	
УП.2.2	Учебная практика по предоставлению турагентских услуг	
ПП.2.2	Производственная практика по предоставлению турагентских услуг	