



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
**«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»**

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГПОУ «СПК»



«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Для студентов, обучающихся по специальности/профессии

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(углубленная подготовка)

Сыктывкар, 2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код

43.02.16

наименование специальности/профессии

Туризм и гостеприимство

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки/
программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих)

*[наименование специальности/профессии, уровень подготовки
в соответствии с ФГОС]*

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Гаевая Елена Витальевна	высшая	преподаватель
2	Нехорошева Анастасия Владимировна	без категории	преподаватель

[вставить фамилии и квалификационные категории разработчиков]

20

[число]

мая

[месяц]

2024

[год]

Рассмотрено:

ПЦК преподавателей естественнонаучных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № 8 от «27» мая 2024 г.

Рекомендовано:

Методическим советом ГПОУ СГПК

Протокол № 4 от 10.06. 2024 г.

Содержание

1.	Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2	Результаты освоения профессионального модуля	7
2.	Структура и содержание профессионального модуля	8
3.	Условия реализации профессионального модуля	14
4.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	20
5.	Примерная тематика учебно-исследовательских работ студентов	25
6.	Приложение: матрица компетенций профессионального модуля	27

1. ПАСПОРТ рабочей программы профессионального модуля

ПМ.2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

по специальности/
профессии

43.02.16

Туризм и гостеприимство

[код]

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

43.00.00

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Предоставление туроператорских и турагентских услуг

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности

43.02.16

Туризм и гостеприимство

[код]

[наименование специальности полностью]

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]

[код]

[наименование специальности полностью]

при освоении профессии рабочего

[код]

[наименование профессии полностью]

в рамках специальности СПО

43.02.16

Туризм и гостеприимство

[код]

[наименование специальности полностью]

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

1. - координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
2. - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
3. - осуществления приема заказов от туристов;
4. - проверки наличия всех реквизитов заказа;
5. - идентификации вида заказа;
6. - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
7. - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

уметь:

1. - координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
2. – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
3. – владеть культурой межличностного общения;
4. – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
5. – владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
6. – владеть методикой хранения и поиска информации;
7. – вести документацию, хранение и извлечение информации;
8. – пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
9. – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
10. – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
11. – формировать банки данных.

знать:

1. - законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
2. – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
3. – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
4. – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
5. – системы бронирования услуг;
6. – организацию работы с запросами туристов;
7. – требования к оформлению и учету заказов;
8. – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
9. – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
10. – программное обеспечение деятельности туристских организаций;
11. – этику делового общения;
12. – основы делопроизводства;
13. – правила внутреннего трудового распорядка;
14. – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

	всего часов	<input type="text" value="608"/>	в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося		<input type="text" value="572"/>	часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося		<input type="text" value="383"/>	часов,
самостоятельной работы обучающегося		<input type="text" value="27"/>	часов;
промежуточной аттестации		<input type="text" value="18"/>	
учебной практики		<input type="text" value="72"/>	часов;
производственной практики		<input type="text" value="72"/>	часов;

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК 2.1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная час

самостоятельная работа	10	час
обязательная аудиторная	158	час
лекций	80	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	78	час
курсовых работ (проектов)	+	

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК 2.2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная	100	час
самостоятельная работа	6	час
обязательная аудиторная	94	час
лекций	25	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	69	час
курсовых работ (проектов)	+	

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК 2.3. КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная	160	час
самостоятельная работа	11	час
обязательная аудиторная	131	час
лекций	50	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	81	час
курсовых работ (проектов)	+	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

Предоставление туроператорских и турагентских услуг

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
Профессиональные компетенции	
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
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
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

ПМ. 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена раскредитованная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК. 2.1	МДК.2.1 Предоставление туроператорских услуг	204	168	78		10		36	0
ПК. 2.1.	МДК.2.2 Предоставление турагентских услуг	208	100	69		6		36	72
ПК. 2.2.	МДК.2.3 Координация качества выполнения турагентских услуг	160	160	91		11		0	0
	Всего:	572							

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.2

Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)				
1	2	3	4	5				
МДК 2.1. Технология и организация туроператорской деятельности		168						
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание		36		ОК1, ПК2.1, 31,32,У1,У2, ПО 1			
	1.	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России						
	2.	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров						
	3.	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста						
	Семинарские (практические) занятия					28	**	ОК2, ПК2.2, 33,34,У1,У3, ПО 2
	1.	Анализ профиля туроператоров						
	2.	Изучение технологии оформления договоров						
	3.	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру						
	4.	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором						
	Самостоятельная работа студентов					4	*	ОК2, ПК2.2, 33,34,У1,У3, ПО 2
	1.	Понятия и определения туроперейтинга						
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание		20		ОК3, ПК2.2, 35,36,У4,У5, ПО 3			
	1.	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.						
	2.	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации						
	3.	Свойства и цели турпродукта						
	4.	Принципы выбора базовых услуг и						

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрены)</i>		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
		турпродуктов	26		ОК4, ПК2.2, 310,312,У7,У8, ПО 4
	5.	Выбор схемы работы в дестинации		**	
	6.	Основные правила и методика составления программ туров		**	
	7.	Расчет стоимости тура		**	
	Семинарские (практические) занятия				
	1.	Анализ ресурсов выбранной дестинации		**	
	2.	Определение базовых услуг по заданным показателям		**	
	3.	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	**		
	Самостоятельная работа студентов		2		
	1.	Определить тип маршрута по предложенному туру		**	ОК4, ПК2.2, 310,312,У7,У8, ПО
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание		24		
	1.	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		*	ОК5, ПК2.1, 313,314,У9,У10, ПО 5
	2.	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		*	
	3.	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		*	
	4.	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		**	
Семинарские (практические) занятия					
	1	Мониторинг предложений туроператоров.	24	**	ОК1-5, ПК2.1, 2.2., 37,38,У9,У11, ПО 6
	2	Анализ систем бронирований туроператоров.		**	
	3	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом		**	
	Самостоятельная работа студентов		4		
	1	Региональные особенности проблемы сезонности туризма в РК		***	ПК2.1, 2.2., 37,38,У9,У11,
МДК 2.2 Предоставление турагентских услуг			100		
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание		5	**	ОК1-5, ПК2.1, 2.2., 37,38,У9,У11, ПО 6
	1.	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России			

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)				
1	2	3	4	5				
	2. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно – правовые формы функционирования турагентов	41	**	ОК6-8, ПК2.1, 2.2., 31,32, 33, У1,У2, ПО 7				
	3. Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста		**					
	Семинарские (практические) занятия		**					
	1. Анализ профиля турагентов		**					
	2. Изучение технологии оформления договоров		**					
	3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		**					
	4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом		**					
	Самостоятельная работа студентов		XXXX					
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	20	**	ОК 6-9, ПК2.1, 2.2., 34,35, 36, У3,У4, ПО 2				
	1. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании				**			
	2. Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.				**			
	3. Использование каталогов и ценовых предложений				**			
	4. Решение проблем с помощью правового регулирования.				**			
	5. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме				**			
	Семинарские (практические) занятия				28		ОК 6-9, ПК2.1, 2.2., 37,38, 39, У5,У6, ПО 4	
	1. Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.					**		
	2. Деловая игра «Основы делового общения».					**		

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)	
1	2		3	4	5	
	3.	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».		**	У5,У6, ПО 4	
	Самостоятельная работа студентов					
	1.	Подготовка к деловой игре «Турагентство»	4	**	ПК2.1, 2.2., 37,38, 39	
МДК 2.3 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг			160			
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание		25		ОК 1-5, ПК2.1, 2.2., 310, 312, 313, У7,У8, У9, ПО 5	
	1.	Организация контроля качества обслуживания		*		
	2.	Понятие и сущность сервиса		*		
	3.	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма		*		
	4.	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма		*		
	5.	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг		*		
	6.	Организация контроля качества		*		
	Семинарские (практические) занятия		51		ОК 1-5, ПК2.1, 2.2., 310,312, 313, У7,У8, У9, ПО 5	
	1.	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии		**		
	2.	Определение проблем контроля качества услуг		**		
	3.	Составление комплексной системы менеджмента качества		**		
	Самостоятельная работа студентов					
		1.	Работа с вебинарами ведущих туроператоров	14	***	ПК2.1, 2.2., 313, У7,У8, У9, ПО5
	Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание		25		ОК 1-5, ПК2.1, 2.2., 310, 312, 314, У10,У11, ПО 7
1.		Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма		**		
2.		Основные методы оценки качества обслуживания		**		
3.		Особенности обеспечения качества услуг		**		
4.		Система оценки качества обслуживания		**		
5.		Формы и методы оценки качества услуг		**		
Семинарские (практические) занятия		30		ОК 1,3, 5, ПК2.1, 2.2., 310, 312, 314, У10,У11, ПО 7		
1.		Проведение оценки эффективности предприятия			**	
2.		Составление характеристики предприятия			**	
3.		Определение показателей качества обслуживания		**		

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	5
	Самостоятельная работа студентов	5	 	
	1. Составление опорной схемы по теме		**	ОК 1,3, 5, ПК2.1, 2.2., 310, 312, 314, У10,У11, ПО 7

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

4.1.1	учебного кабинета	– иностранного языка; – основ маркетинга; – правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности; – экономики и бухгалтерского учета;
4.1.2	лаборатории	организации деятельности сотрудников службы продаж информационных технологий в профессиональной деятельности;
4.1.3	зала	библиотека; читальный зал с выходом в сеть Интернет.

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	доска для мела	+
	раздвижная демонстрационная система	
	Печатные пособия	
	Тематические таблицы	
	Портреты	
	Схемы по основным разделам курсов	
	Диаграммы и графики	
	Атласы	
	Цифровые образовательные ресурсы	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Экранно-звуковые пособия	
	Видеофильмы	
	Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса	
	Аудиозаписи и фонохрестоматии	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)	
	<i>(заполняется при наличии в программе лабораторных или практикумов)</i>	

Технические средства обучения

[заполняется при наличии в кабинете в соответствии со спецификацией]

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	Телевизор с универсальной подставкой	
	Видеомагнитофон (видеоплейер)	
	Аудио-центр	
	Мультимедийный компьютер	
	Сканер с приставкой для сканирования слайдов	
	Принтер лазерный	
	Цифровая видеокамера	
	Цифровая фотокамера	
	Слайд-проектор	
	Мультимедиа проектор	+
	Стол для проектора	
	Экран (на штативе или навесной)	

4.4. Информационное обеспечение обучения Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ПМ. 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Основные источники, включая электронные (2-3 издания)

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477186	2021	
2.	Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/476733		
3.	Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477186		

Дополнительные источники, включая электронные

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1	Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475813	2021	
2	Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475111	2021	

Ресурсы Интернет

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека

<http://window.edu.ru/window/library>

Электронная библиотека учебно-методической литературы для общего и профессионального образования.

Библиотека Гумер - гуманитарные науки

<http://www.gumer.info/>

Коллекция книг по социальным и гуманитарным и наукам: истории, культурологии, философии, политологии, литературоведению, языкознанию, журналистике, психологии, педагогике, праву, экономике и т.д.

4.5. Общие требования к организации образовательного процесса при реализации профессионального модуля

ПМ. 2 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

Требования к условиям проведения занятий

Реализация профессионального модуля осуществляется:

после освоения общепрофессиональных дисциплин

ОП. 1 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

ОП. 8 Психология делового общения и конфликтология
--

ОП. 10 Основы учебно-исследовательской деятельности студента
--

[лишние строки после заполнения убрать]

[указать наименования дисциплин]

параллельно с освоения общепрофессиональных дисциплин

ОП. 2 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса

ОП. 3 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

ОП. 4 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

[лишние строки после заполнения убрать]

[указать наименования дисциплин]

до освоения общепрофессиональных дисциплин

[лишние строки после заполнения убрать]

[указать наименования дисциплин]

Реализация профессионального модуля осуществляется:

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

Требования к условиям организации учебной практики

При реализации

[указать наименования модуля]

предусматривается проведение следующих видов практики:

[указать вид практики]

практика проводится в рамках профессионального модуля

, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках модуля, и направлена на освоение студентами профессиональных компетенций.

Производственная практика проводится в рамках профессионального модуля

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются колледжем и доводятся до студентов до начала практики.

Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При выполнении курсового проекта (работы) по модулю предусматривается проведение консультаций с обучающимися в пределах отведенного времени.

Форма проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные, дистанционные) определяется колледжем.

Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Реализация профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам.

Во время самостоятельной подготовки в колледже студенты обеспечиваются бесплатным доступом к сети Интернет в читальных залах библиотеки.

4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Педагогика», «Психология».

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Показатели оценки освоения знаний, умений, практического опыта

Освоенные знания умения практический опыт	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
31 законодательство Российской Федерации в сфере туризма;	- соблюдение требований российского законодательства и правил реализации туристского продукта	- экспертная оценка результатов отработки этапа выяснения потребностей
32 нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;	- соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства	- тестирование
33 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;	- использование достоверных источников	- наблюдение в ходе выполнения практического задания по подбору тура под запрос клиента
34 цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики.	- наблюдение в ходе выполнения практического задания по подбору тура под запрос клиента
35 системы бронирования услуг;	- понимание необходимости ведения клиентской базы, использование возможностей программы для совершенствования работы турагентства	- экспертная оценка выполнения практического задания по разработке клиентской базы
36 организацию работы с запросами туристов;	- применение статистических данных в ходе презентации турпродукта для убедительности аргументации; - разъяснение деталей тура с расшифровками аббревиатур	- экспертная оценка
37 требования к оформлению и учету заказов;	- точность определения отличительных характеристик турпродукта, недостатков и преимуществ	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора
38 порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;	- точность и полнота проведенного маркетингового исследования	- экспертная оценка результатов разработки рекламного материала – баннера, буклета, продающей статьи - экспертная оценка проекта

		рекламной кампании
39 виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;	- обоснование выбора канала продвижения турпродукта - соответствие рекламного мероприятия технологиям его разработки	экспертная оценка устной презентации туристского продукта
310 программное обеспечение деятельности туристских организаций;	- получение и анализ информации о стоимости и характеристиках туруслуг, входящих в турпакет - соответствие результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя	- экспертная оценка устной презентации туристского продукта
3 11 этику делового общения;	- правильность заполнения документов строгой отчетности	- наблюдение в ходе выполнения практического задания по формированию пакета документов клиента
312 основы делопроизводства;	- полнота и верность изложения правил приобретения, учета и хранения документов строгой отчетности	- тестирование
313 правила внутреннего трудового распорядка;	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	- тестирование
3 14 правила по охране труда и пожарной безопасности.	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	- тестирование
У1 координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;	- реализация этапа выявления потребностей путем постановки уточняющих вопросов	
У2 взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;	- обоснование оптимальности выбранного турпродукта из альтернативных	
У3 владеть культурой межличностного общения;	- работа с информационными источниками на русском и иностранном языках	
У4 владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	- составление клиентской базы турагентства, выявление наиболее востребованного направления среди клиентуры - определение портрета потребителя на основе анализа базы данных клиентов	
У5 владеть техникой количественной оценки и	- применение методов убеждения клиента в ходе личной продажи,	

анализа информации;	работа с возражениями клиента - применение методов коммуникации в переговорах с поставщиками и туроператорами	
У6 владеть методикой хранения и поиска информации;	- поиск турпродуктов в популярных системах интернет-бронирования	
У7 вести документацию, хранение и извлечение информации;	- анализ вебинаров на сайтах туроператоров по различной тематике	
У8 пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	- соблюдение требований российского законодательства по доставке документов, необходимых для совершения путешествия до потребителя	
У9 осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;	- соблюдение последовательности документооборота турагент-туроператор	
У10 собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;	- подбор оптимального турпродукта, соответствующего требованиям заказчика	
У11 формировать банки данных.	- составление клиентской базы турагентства, выявление наиболее востребованного направления среди клиентуры - определение портрета потребителя на основе анализа базы данных клиентов	
ПО 1 координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:
ПО 2 консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	- обоснование оптимальности выбранного турпродукта из альтернативных - определение преимуществ и недостатков турпродукта	- на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.);
ПО 3 осуществления приема заказов от туристов;	- работа с информационными источниками на русском и иностранном языках	- при выполнении работ на различных этапах учебной практики;
ПО 4 проверки наличия всех реквизитов заказа;	Знать требования к оформлению и учету заказов.	- при выполнении работ на различных этапах производственной практики;
ПО 5 идентификации вида заказа;	- применение методов убеждения клиента в ходе личной продажи, работа с возражениями клиента	- в ходе реализации промежуточного контроля.
ПО 6 направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;	- применение методов коммуникации в переговорах с поставщиками и туроператорами	
ПО 7 корректировки сроков и условий выполнения	- реализация этапа выполнения заказов	

заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа		
--	--	--

Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	Текущий контроль
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Рубежный контроль

Показатели оценки результата освоения общих компетенций

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 3. 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 4. Эффективно	Взаимодействовать с	Экспертное наблюдение за

взаимодействовать и работать в коллективе и команде	туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	выполнением работ на практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

6.1 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК 2.1. Предоставление туроператорских услуг

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Тенденции развития туризма.
2.	Планирование в туристической фирме.
3.	Организация туристических выставок.
4.	Специфика работы во время выставочных мероприятий.
5.	Выездной туризм как наиболее сложный и капиталоемкий вид туроперейтинга.
6.	«Эгоистическая» модель выездного туризма.

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК 2.2. Предоставление турагентских услуг

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Обзор программ «Мастер-тур» и «Мастер-агент».
2.	Особенности оформления виз, для туристов, путешествующих на ж/д и автотранспорте.
3.	Основные направления выездного туризма и перспективы их развития в XXI веке.
4.	Виды размещения в гостинице, отеле.
5.	Российские организации, занимающиеся круизными маршрутами. Их характеристики, профиль работы.
6.	Применение закона о сохранности персональных данных в туризме.

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК 2.3. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Признаки классификации услуг.
2.	Роль сферы обслуживания в общественно-экономической жизни страны.
3.	Факторы, влияющие на развитие сферы обслуживания.
4.	Тенденции развития сферы обслуживания.
5.	Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.
6.	Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.

6.2 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК 2.1. Предоставление туроператорских услуг

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы дипломной работы (проекта)
1.	Разработка гастрономического тура в Усть-Цилемский район Республики Коми
2.	Тур выходного дня по Сыктывдинскому району

3.	Разработка нового событийного турпродукта в рамках развития внутреннего и выездного туризма в РК
4.	Конкурентная позиция турпродукта на рынке экскурсионных услуг
5.	Разработка рекомендаций по позиционированию туристского центра
6.	Ассортиментный анализ турфирмы

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК 2.2. Предоставление турагентских услуг

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы выпускной квалификационной работы (проекта)
1.	Фирменный стиль предприятия туриндустрии
2.	Особенности выбора помещения для офиса турфирмы
3.	Выбор турфирмой основных направлений для продаж
4.	Мотивация персонала турфирмы как средство стимулирования продаж

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК 2.3. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Современные технологии обслуживания и контроль качества туристских услуг
2.	Разработка рекламной программы для обеспечения роста продаж в турагентстве
3.	Критический анализ сайта туроператора
4.	Особенности продаж туристских услуг по телефону
5.	Смежные программы в технологии продаж туристских услуг: SPA, Wellness, Luxury leisure
6.	Нормативно-правовое обеспечение продаж услуг туристской индустрии

