

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

Рабочая программа профессионального модуля

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и
турагентских услуг**

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией для учебно-методического обеспечения специальностей 43.02.10 Туризм и 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол

№ 1 от «11» сентября 2023 г.

Разработана на основе:

– Федерального государственного образовательного стандарта профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (ФГОС СПО) (утвержден приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100).

Разработчики: Полякова О.Р., к. пед. наук, доцент, руководитель ППСЗ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство; Васильева О.В., Киреева Ю.А., к. пед. наук, доцент, преподаватели Гуманитарного колледжа РГГУ;

Рецензент: Гришунькина М.Г., к. ист. наук, доцент, преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Содержание

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Предоставление туроператорских и турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля Предоставление туроператорских и турагентских услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа профессионального модуля может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы: программа профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является обязательной частью Профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Результаты освоения профессионального модуля:

Результатом освоения программы профессионального модуля является

- предоставление туроператорских и турагентских услуг
- общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действия; – определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовывать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач;

		порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; – презентовать бизнес-идею; – определять источники финансирования. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная

		<p>терминология;</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; – правила разработки бизнес-планов; – порядок выстраивания презентации; – кредитные банковские продукты.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; – правила чтения текстов профессиональной направленности.

- профессиональные компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;

		<ul style="list-style-type: none">– 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.
--	--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Индекс и наименование междисциплинарного курса, практики	Учебная нагрузка обучающихся, ч.							
	Итого часов (включая самостоятельную работу), ч.	В форме практической подготовки, ч.	Работа во взаимодействии с преподавателем, ч.				Самостоятельная работа, ч.	Промежуточная аттестация, ч
			Всего	в т.ч.				
				Теоретические занятия	Лабораторные и практические занятия	Курсовая работа		
МДК. 02.01 Предоставление туроператорских услуг	160	102	142	40	82	20	16	2
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	122	50	94	44	50	-	10	18
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	148	82	130	48	82	-	16	2
УП 02.01 Учебная практика Предоставление туроператорских и турагентских услуг	108	108	108	-				
ПП.02.01 Производственная практика Предоставление туроператорских и турагентских услуг	36	36	36	-				
Всего	574	378	510	132	214	20	42	22
Промежуточная аттестация в форме: экзамена по модулю								

2.2. Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК), разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции			
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		574	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2			
МДК. 02.01 Предоставление туроператорских услуг		160				
1 семестр		40				
Раздел 1. Основы туроператорской деятельности		40				
Тема 1.1. Роль и место туроператора на туристском рынке	Содержание учебного материала	6				
	1 Понятие туристской деятельности.			2 Туроператорская деятельность: формирование, продвижение и реализация туристского продукта.		
	3 Виды туроператоров.			4 Инициативный и рецептивный туроперейтинг.		
	5 Миссия, цели и функции туроператора.			Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) Используя различный рекламно-информационный материал привести примеры: 1) рецептивных и инициативных туроператоров; 2) дайте характеристику рецептивных и инициативных туроператоров; 3) сформулировать миссию нескольких рецептивных и инициативных туроператоров.	4	
	Тема 1.2. Современный туристский рынок и география туроперейтинга			Содержание учебного материала	6	
				1 Основные черты современного туристского рынка.		
		3 Лидеры туроператорского рынка России.		Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) 1. Анализ ресурсов выбранной дестинации; 2. Определение базовых услуг по заданным показателям; 3. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов;		

	<ul style="list-style-type: none"> 4. Расчет необходимого количества мест в средствах размещения; 5. Планирование программ турпоездок; 6. Составление программ тура и турпакета; 7. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов; 8. Расчет стоимости тура. 		
Самостоятельная работа обучающихся		4	
<ul style="list-style-type: none"> – Изучение ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ». – Анализ рейтингов рецептивных и инициативных туроператоров. – Структура современного туристского рынка. – Участники современного туристского рынка. – Краткая их характеристика участников туристского рынка. – Анализ рейтингов участников туристского рынка. 			
Промежуточная аттестация (аттестация)		-	
Всего за 1 семестр		40	
2 семестр		64	
Раздел 2. Технология проектирования и формирования турпродукта		64	
Тема 2.1. Турпродукт как комплекс туристских услуг	Содержание учебного материала	2	
	1. Основные понятия «туристская услуга», «туристский продукт», «туристские ресурсы».		
	2. Отличительные характеристики туристских услуг.		
	3. Характеристики турпродукта, отличающие услугу от товара.		
	4. Особенности турпродукта.		
	5. Потребительские свойства турпродукта.		
Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		6	
Проведите оценку двух туристских продуктов российского рецептивного туроператора и их потребительских свойств. 1. Сделайте выводы по каждому туру и сравните их. Проанализируйте, от чего зависят конкретные потребительские свойства каждого продукта. 2. Разработайте план-программу обеспечения гостеприимства для любого туристского продукта российского рецептивного туроператора.			
Тема 2.2. Технология проектирования	Содержание учебного материала	4	
	1. Понятие технологии в туристском бизнесе.		
	2. Нормативно-правовая база проектирования турпродукта.		

турпродукта	3.	Маркетинговые исследования на начальном этапе проектирования турпродукта.	
	4.	Этапы проектирования турпродукта и их краткая характеристика.	
	5.	Расчет стоимости турпродукта.	
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		8
1. Используя путеводители и информацию, представленную в сети Интернет, проанализируйте возможности туристского региона для проектирования турпродукта.			
2. Используя исходные данные (предоставляются преподавателем) рассчитать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитать себестоимость турпакета и цену турпродукта.			
Тема 2.3. Технология формирования турпродукта	Содержание учебного материала		2
	1.	Понятие «программа обслуживания туристов».	
	2.	Состав типовой программы обслуживания туристов.	
	3.	Составление программы обслуживания туристов.	
Тема 2.4. Вид туризма основа программы обслуживания туристов	Содержание учебного материала		4
	1.	Классификация программ туристского отдыха.	
	2.		
	3.		
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		8
1. Составление программы туров для российских туристов.			
2. Составление программы туров для зарубежных туристов.			
Тема 2.5. Договорные отношения в туроперейтинге	Содержание учебного материала		2
	Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг, с турагентом, с туристом.		
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		8
1. Составить договор туроператора с турагентом.			
2. Составить договор туроператора с одним из поставщиков услуг.			
3. Практика делового общения и переписки с деловыми партнерами. Формирование коммуникативных навыков. Профессиональная этика работников туроператорской компании. Неотъемлемые компоненты деловой переписки. Значение партнерских взаимоотношения в туристской индустрии.			
Тема 2.6. Методы продвижения турпродукта на туристский рынок	Содержание учебного материала		4
	1	Рекламные методы продвижения турпродукта	
	2	Нерекламные методы продвижения турпродукта	
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		4

	Разработка макета рекламного обращения для рецептивного (инициативного) туроператора.	
Самостоятельная работа обучающихся		12
<ul style="list-style-type: none"> – Многообразие классификаций видов туризма; – Виды туризма в туристских регионах РФ; – Анализ предложения возможных поставщиков услуг; – Анализ рекламных материалов различных туроператорских компаний; – Проблемы обеспечения качества туристского продукта в России; – Поиск информации для составления памятки туриста. 		
Промежуточная аттестация (аттестация)		-
Всего за 2 семестр		64
3 семестр		56
Раздел 3. Стратегия обслуживания туристов		56
Тема 3.1. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования	Содержание учебного материала	4
	1. Основные понятия: «качество», «качество услуги», «качество туристского обслуживания»	
	2. Агентский подход к качеству	
	3. Потребительский подход к качеству	
	4. Основные направления в организации качества обслуживания туристов	
Тема 3.2. Безопасность в путешествии	Содержание учебного материала	4
	1. Понятие «безопасность».	
	2. Краткая характеристика ГОСТ Р.	
	3. Безопасность туристов во время перевозки.	
	4. Туристская полиция.	
Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		12
Составить памятку для туристов, выезжающих за рубеж. Отработка мероприятий, связанных с безопасностью в путешествии.		
Тема 3.3. Страхование туристов	Содержание учебного материала	2
	1. Основные понятия: «страхование», «страховой полис», «страховой случай».	
	2. Виды страхования в туризме.	
	3. Учет особенностей туристской поездки при страховании: возраст, вид туризма и др.	
	4. Страхование российских туристов, выезжающих за рубеж.	
Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		12

Страхование туристов			
Примерная тематика курсовых работ: Разработка туристского продукта в рамках одного вида туризма на примере одного региона.		20	
Самостоятельная работа обучающихся – Проблемы обеспечения качества туристского продукта в России. Используя периодические издания о туризме, привести примеры нарушения качества турпродукта в России и за рубежом. – Используя средства массовой информации приведите примеры соблюдения требования ГОСТ Р. – Используя средства массовой информации приведите примеры наступления различных страховых случаев в туризме.		-	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		2	
Всего за 3 семестр		56	
Всего (МДК.02.01)		160	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		122	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
3 семестр		62	
Тема 1. Турагентская деятельность	Содержание учебного материала Туристская деятельность. Основные понятия туристской деятельности: функции, виды, субъекты, особенности, приоритетные направления и пр. Роль турагентства на туристском рынке. Туристский рынок: понятие, функции, особенности. Элементы туристского рынка, их взаимосвязь. Факторы, влияющие на деятельность туристского рынка. Сегментация, дифференциация туристского рынка. Место турагентства на туристском рынке. Нормативно-правовое регулирование турагентской деятельности. Турагентская деятельность. Функции, задачи турагентов. Основные различия между турагентом и туроператором. Требования к турагентам. Виды турагентов. Сетевые турагентства, их преимущества. Формирование сетевого турагентского бизнеса в России. Франчайзинговые турагентства в России.	10	
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) 1. Анализ состояния внутреннего туристского рынка России на современном этапе. 2. Изучение деятельности популярных на туристском рынке реализаторов туристского продукта. 3. Составление перечня потребительских требований к турагентам. 4. Характеристика деятельности популярных в России агентских сетей. 5. Изучение преимуществ и недостатков франчайзинговых турагентских сетей. 6. Проверка знаний.	10	

Тема 2. Туристский продукт и туристские услуги	Содержание учебного материала	8	
	Туристский продукт. Структура турпродукта: основные, дополнительные услуги. Туристская услуга: понятие, виды, требования. Предприятия индустрии туризма, предоставляющие туристских услуги. Услуги, предоставляемые предприятиями размещения, перевозки, питания, развлечения и пр. Условия предоставления туристских услуг. Специфика туристского продукта. Виды туристского продукта. Стоимость турпродукта. Требования к турпродукту. Потребительские свойства турпродукта		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	8	
	1. Подготовка презентаций по предоставляемым предприятиями индустрии туризма услугам различным категориям туристов с учетом целей путешествия: проживание, перевозка, питание, анимация и пр. 2. Анализ ассортимента турпродукта ведущих туроператоров. 3. Анализ факторов, влияющих на ассортимент предлагаемых турпродуктов и туруслуг. 4. Изучение потребительских свойств туристского продукта на конкретном примере.		
Тема 3. Условия деятельности турагентства	Содержание учебного материала	10	
	Организация офиса турагентства. Выбор места для офиса и его оформление. Выбор названия турагентства. Дизайн офиса. Техническое оборудование турагентства. Охрана труда в офисном помещении. Кадровый состав турагентства: численность кадрового состава, подбор и мотивация кадров. Оплата труда работников турагентства. Профессиональное совершенствование менеджера по продаже. Регистрация турагентства. Взаимоотношения турагента с туроператором и поставщиками туристских услуг. Схема деятельности турагента с туроператором. Агентское соглашение: существенные условия договора. Документооборот турагентства с туроператором, поставщиками туристских услуг и потребителем. Документация строгой отчетности.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	10	
	1. Изучение различных вариантов оформления и оснащения офиса турагентства (на конкретном примере). 2. Составление план-схемы турагентства, выбор местоположения и названия (обоснование). 3. Составление перечня документов для деятельности турагентства. 4. Изучение договора между туроператором и турагентом. 5. Проверка знаний.		

Самостоятельная работа обучающихся		6
Подготовка к практическим занятиям. Изучение учебной, специальной литературы и других информационных источников. Анализ данных по изучаемым темам. Подготовка сообщений и презентаций. Подготовка к деловой игре. Подбор рекламно - информационного материала.		
Промежуточная аттестация (аттестация)		-
Всего за 3 семестр		62
4 семестр		60
Тема 4. Продвижение турпродукта и туруслуг в турагентстве	Содержание учебного материала	6
	Методы продвижения туристского продукта и туристских услуг. Способы и цели продвижения туристского продукта. Особенности рекламы туристского продукта и туристских услуг. Основные принципы и особенности туристской рекламы. Рекламная деятельность турагентства. Рекламно-информационный материал. Работа с рекламно-информационным материалом. Участие турагентства в выставочных мероприятиях. Не рекламные методы продвижения турпродукта и туристских услуг. Стимулирование продаж туристского продукта турагентом. Методы стимулирования реализации туристского продукта и туруслуг в турагентстве.	
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	8
	1. Разработка рекламный материал для конкретного туристского продукта (макет обращения). 2. Сравнение рекламного материала разных турфирм. 3. Планирование выставочной деятельности турагентства. 4. Анализ преимущества различных методов стимулирования туристов на примере конкретного турагентства. 5. Анализ рекламной деятельности конкретного турагентства. 6. Сравнить рекламную деятельность турагентств на конкретном примере. 7. Изучить деятельность турагентства по продвижению туристского продукта.	
Тема 5. Реализация турпродукта и туруслуг в турагентстве	Содержание учебного материала	6
	Условия реализации турпродукта. Понятие клиента в индустрии туризма. Мотивы и цели путешествий. Типы клиентов. Потребности клиентов. Характеристика основных типов туристов и методы работы с ними. Менеджер по продажам туристского продукта, его функции. Требования к менеджеру, его права и обязанности. Подготовка менеджера к работе с клиентами. Этапы продаж турпродукта и туруслуг. Виды продаж туристского продукта. Технология продаж туристского продукта по телефону, Интернету. Особенности личной продажи. Этапы личной продажи. Презентация туристского продукта	

	<p>и туруслуг: этапы, виды, особенности презентации. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Конфликтные ситуации при работе с клиентом и методы их разрешения. Договор о реализации туристского продукта. Перечень документов, выдаваемый туристу при заключении сделки, особенности их оформления (турпутёвка, ваучер, информационный листок, страховка, виза и пр.). Лояльные клиенты и их формирование. Привлечение туристов в турагентство. Работа с клиентами после продажи туристского продукта. Специфика реализации туристского продукта по видам туризма: лечебно-оздоровительного, событийного, круизного, детского и пр.</p>		
	<p>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка презентации турпродукта (на конкретном примере). 2. Составление памятки для менеджера по продажам. 3. Составление плана работы с клиентом. 4. Деловая игра «Работа с клиентом в турагентстве». 5. Характеристика видов продаж туристского продукта и выявление преимуществ и недостатков. 6. Составить перечень конфликтных ситуаций с клиентом и предложить варианты их решения. 7. Составить схему взаимодействия турагента с туроператором при реализации туристского продукта. 8. Деловая игра «Продажа турпродукта клиенту в турагентстве». 9. Оформление документов для туриста. 10. Оформление визы (страна по выбору). 	10	
<p>Тема 6. Информационные технологии в деятельности турагентства</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Системы бронирования и резервирования в деятельности турагентства. Современные технологии в деятельности турагентства по продвижению и реализации турпродукта и туристских услуг. Поисковые системы в деятельности турагентства. Программное обеспечение турагентства. Формирование клиентской базы.</p>	4	
	<p>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка презентации на тему: «Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования». 2. Подготовка презентации на тему: «Использование современных технологий в туристской деятельности». 3. Подготовка презентации на тему: «Мультимедийные технологии в деятельности турфирм». 	4	

	4. Работа по формированию клиентской базы в турагентстве (на конкретном примере).		
Самостоятельная работа обучающегося		4	
Подготовка к практическим занятиям. Изучение учебной, специальной литературы и других информационных источников. Анализ данных по изучаемым темам. Подготовка сообщений и презентаций. Подготовка к деловой игре. Подбор рекламно-информационного материала.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:			
1. Разработка логотип туристской компании.			
2. Придумать образец визитной карточки для конкретной туристской компании.			
3. Проанализировать проблемные ситуации при работе с клиентами.			
4. Составить алгоритм работы с клиентами турагентства.			
5. Разработать рекламно-информационный материал (макет буклета, листовки).			
6. Разработать презентацию тура в офисе и на сайте турфирмы.			
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		18	
Всего за 4 семестр		60	
			Всего (МДК.02.02)
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентский услуг		148	
3 семестр		106	
Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание учебного материала	12	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	1. Организация контроля качества обслуживания.		
	2. Понятие и сущность сервиса.		
	3. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	30	
	1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.		
	2. Определение проблем контроля качества услуг		
	3. Составление комплексной системы менеджмента качества.		
	4. Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения».		
Тема 2. Качество обслуживания и услуг на предприятиях сферы туризма	Содержание учебного материала	12	
	1. История становления управлением качеством продукции и услуг. Основные понятия.		
	2. Качество как экономическая категория и объект управления в туризме.		
	3. Конкурентоспособность услуг, продукции.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	18	
	1. Факторы, влияющие на повышение качества продукции, услуг.		
	2. Стандарты качества туристского обслуживания.		

	3. Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета». 4. Специфика качества туристских услуг.		
Тема 3. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	Содержание учебного материала	8	
	1. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.		
	2. Классификация видов контроля качества.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	14	
	1. Международные стандарты ИСО 9001 и их применение в России. 2. Показатели качества.		
Самостоятельная работа обучающегося		12	
1. Анализ потребностей заказчиков туристских услуг. 2. Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.			
Промежуточная аттестация (аттестация)		-	
Всего за 3 семестр		106	
4 семестр		42	
Тема 4. Система оценки качества обслуживания	Содержание учебного материала	10	
	1. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма.		
	2. Процесс обслуживания потребителя как составная часть сервиса.		
	3. Особенности обеспечения качества услуг.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	10	
	1. Проведение оценки эффективности предприятия. 2. Составление характеристики предприятия.		
Тема 5. Формы и методы оценки качества услуг	Содержание учебного материала	6	
	1. Основные методы оценки качества обслуживания.		
	2. Комплексное управление качеством как организационная проблема.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	10	
	1. Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам». 2. Модель расхождения качества услуги.		
Самостоятельная работа обучающегося		4	
Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:			
1. Качество продукции. Понятие, цель, сущность.			

<ol style="list-style-type: none"> 2. Конкуренентоспособность товара. 3. Система показателей качества услуг. 4. Факторы влияющие на уровень качества. 5. Значение качества услуг в условиях современного рынка. 6. Влияние качественного обслуживания на развитие туристской отрасли. 7. Профессиональные стандарты качества обслуживания в сфере туризма. 8. Основные направления обеспечения качества на туристических предприятиях. 9. Оценка качества туристского обслуживания. 10. Виды контроля качества. 11. Органы и структуры, регулирующие качество услуг. 12. Средства и методы контроля качества. 13. Способы оценки качества обслуживания туристов. 14. Каким особым требованиям должны отвечать работники туристских предприятий? 15. Постпродажное обслуживание в туризме. 		
Промежуточная аттестация (аттестация)	2	
Всего за 4 семестр	60	
Всего (МДК.02.03)		
УП 02.01 Учебная практика Предоставление туроператорских и турагентских услуг Виды работ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. 2. Изучение перечня основных и дополнительных услуг. 3. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. 4. Изучение правила по технике безопасности. 5. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства 6. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. 7. Формирование технологической карты тура. 8. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. 9. Разработка программы обслуживания туристов. 10. Организация обслуживания туристов в программном туризме. 11. Рассчитать тур по заданным позициям. 	108	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
П.П 02.01 Производственная практика Предоставление туроператорских и турагентских услуг Виды работ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. 2. Формирование туристского продукта. 	36	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2

<ul style="list-style-type: none"> 3. Анализ профиля туроператора/турагента. 4. Анализ ресурсов выбранной дестинации. 5. Мониторинг предложений туроператоров. 6. Анализ систем бронирований туроператоров. 7. Определение базовых услуг по заданным показателям. 8. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру. 9. Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором. 		
<p>Промежуточная аттестация в форме: экзамена по модулю</p>		
<p>Всего (ПМ.02)</p>	<p>574</p>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля требует наличия кабинета профессиональных дисциплин.

Учебное оборудование: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекты учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты

Технические средства: ноутбуки с выходом в сеть Интернет, переносной проектор, магнитофон, аудиоколонки, экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Печатные издания не используются. Междисциплинарные курсы полностью обеспечены электронными изданиями.

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Основная литература:

1. Емелин С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2024. – 517 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-18505-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/535190>.
2. Емелин С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 309 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16141-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/530521>.
3. Рассохина Т.В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т.В. Рассохина. - 2-е изд. – М.: Юрайт, 2023. – 210 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-12302-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/518065>.

Дополнительная литература:

4. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л.Г. Березовая. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 429 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-17448-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/533119>.
5. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.П. Бугорский. – М.: Юрайт, 2023. – 165 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-02282-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/513722>.
6. Восколович Н.А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.А. Восколович. - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2024. – 242 с - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15811-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/535175>.
7. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г.М. Дехтярь. - 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 397 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15639-3. - Текст:

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/518486>.

8. Емелин С.В. Организация туроператорских услуг: учебное пособие для вузов / С.В. Емелин. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2024. – 517 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18517-1. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/535224>.

9. 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. – М.: Юрайт, 2023. - 205 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07372-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/516120>.

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
2. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
3. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к учебной и производственной (по профилю специальности) практикам в рамках профессионального модуля является выполнение и защита практических работ, предусмотренных программой.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практики должны проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам) и осуществляющих руководство практикой: наличие высшего профессионального образования соответствующего профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, прохождение стажировки не реже 1 раз в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения осуществляется преподавателем/ями в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также занятий в форме практической подготовки, направленных на формирование общих и практических компетенций:

Общая / профессиональная компетенция	Тип оценочных мероприятий
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
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 правовой и 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	
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	