

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Санкт-Петербург

2024г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) и ПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Разработчики:

Бычкова Елена Андреевна, преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Демидова Анастасия Анатольевна, преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Рабинович Борис Акивович, преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ОПОП) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы туризма и в программах переподготовки на базе среднего общего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и овладению профессиональными и общими компетенциями:

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД) «Предоставление туроператорских и турагентских услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа
ПК 2.3	Проектировать и рассчитывать стоимость турпродукта
ПК 2.4	Осуществлять маркетинговые исследования и организовывать мероприятия по продвижению турпродукта
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

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины/профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
--------------------------------	--	---------------------------	---------------------------

<p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>ПО 2.1.1 координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; ПО 2.1.2 консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); ПО 2.1.3 осуществления приема заказов от туристов; ПО 2.1.4 проверки наличия всех реквизитов заказа;</p>	<p>У 2.1.1 владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; У 2.1.2 пользоваться компьютерными программами бронирования туров; У 2.1.3 осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; У 2.1.4 формировать банки данных.</p>	<p>З 2.1.1 законодательство Российской Федерации в сфере туризма; З 2.1.2 нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; З 2.1.3 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; З 2.1.4 системы бронирования услуг; З 2.1.5 организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов З 2.1.6 этику делового общения; З 2.1.7 основы делопроизводства</p>
<p>ПП 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>ПО 2.2.1 идентификации вида заказа; направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; ПО 2.2.2 корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</p>	<p>У 2.2.1 координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; У 2.2.2 взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; У 2.2.3 владеть культурой межличностного общения; У 2.2.4 владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p>	<p>З 2.2.1 порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; З 2.2.2 виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p>
<p>ПК 2.3 Проектировать и рассчитывать стоимость турпродукта</p>	<p>ПО 2.3.1 планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета; ПО 2.3.2 предоставления</p>	<p>У 2.3.1 рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; У 2.3.2 работать с агентскими договорами; У 2.3.3 использовать каталоги и ценовые приложения;</p>	<p>З 2.3.1 знать методы работы с базами данных; З 2.3.2 знать методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и</p>

	<p>сопутствующих услуг; ПО 2.3.3 расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; ПО 2.3.4 взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;</p>	<p>У 2.3.4 консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; У 2.3.5 работать с заявками на бронирование туруслуг; У 2.3.6 предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; У 2.3.7 использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; У 2.3.8 уметь составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; У 2.3.9 уметь составлять турпакеты с использованием иностранного языка У 2.3.10 уметь рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; У 2.3.11 уметь рассчитывать себестоимость У 2.3.12 уметь осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных); У 2.3.13 уметь осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; У 2.3.14 уметь оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты; У 2.3.2 уметь оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; У 2.3.3 уметь составлять бланки, необходимые для</p>	<p>питания, экскурсионным объектам и транспорту; З 2.3.3 знать планирование программ тур поездок З 2.3.4 Знать методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; З 2.3.5 знать характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</p>
--	--	--	--

		<p>проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p> <p>У 2.3.4 уметь приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности</p>	
<p>ПК 2.4 Осуществлять маркетинговые исследования и организовывать мероприятия по продвижению турпродукта</p>	<p>ПО 2.4.1. проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;</p> <p>ПО 2.4.2. взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;</p> <p>ПО 2.4.3. работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</p> <p>ПО 2.4.4. планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;</p> <p>ПО 2.4.5 иметь практический опыт проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</p>	<p>У 2.4.1 осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;</p> <p>У 2.4.2 проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;</p> <p>У 2.4.3 обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;</p> <p>У 2.4.4 работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными материалами;</p> <p>У 2.4.5 уметь работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;</p> <p>У 2.4.6 уметь использовать каталоги и ценовые приложения</p> <p>У 2.4.7 обрабатывать информацию и анализировать результаты;</p> <p>У 2.4.8 работать с информационными и</p>	<p>З 2.4.1 основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;</p> <p>З 2.4.2 технику проведения рекламной компании;</p> <p>З 2.4.3 виды рекламного продукта;</p> <p>З 2.4.4 методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;</p> <p>З 2.4.5 техники эффективного делового общения, протокол и этикет</p>

		<p>справочными материалами;</p> <p>У 2.4.9 уметь использовать каталоги и ценовые приложения;</p> <p>У 2.4.10 консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;</p> <p>У 2.4.11 составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p> <p>У 2.4.12 разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форума</p>	
--	--	--	--

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Коды профессиональных компетенций	Наименования азделов профессионального модуля	Всего часов	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Произв. (по профилю специальности), часов	
				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	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 2.1 ОК 01-05,09	МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	158	8	32	14	10	126			-	-
ПК 2.2 ОК 01-05,09	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	146	6	22	14		124			-	--
ПК 2.1 ПК 2.2 ОК 01-05,09	МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	72	-	6	4	-	66			-	-
ПК 2.1 ПК 2.2 ОК 01-05,09	ПП 02.01 Производственная практика	144	-								144
ПК 2.1 ПК 2.2 ОК 01-05,09	Экзамен по модулю (включая консультации)										
	Всего:	526	14	60	32	10	316				144

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся ¹	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг										
Раздел 02.01.01 Основные составляющие турпродукта										
Тема 1.1 Основные понятия в туроператорской деятельности	Введение. Основные понятия в туризме Виды туроператоров. Функции туроператоров. Профильность туроператоров. Виды туров. Классы обслуживания туристов. Основные этапы организации туроператорской фирмы. Практическое занятие №1 Финансовые гарантии. Ассоциация «Турпомощь» Должностные обязанности сотрудников ТО фирмы. Практическое занятие №2 <i>Контрольная работа № 1.</i>	Работа 1.О Основные этапы организации туроператорской фирмы. Работа 2.О Должностные обязанности сотрудников ТО фирмы. Контрольная работа №1	2	2	14	У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4	З 2.1.1. З 2.1.2. З 2.1.3. З 2.1.4. З 2.1.5. З 2.1.6. З 2.1.7	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка контрольной работы КР 1 Проверка практических работ Р 1.О Р 2.О

¹Запланированные практические и контрольные работы выполняются в СДО

<p>Тема 1.2 Основные составляющие турпродукта</p>	<p>Основные составляющие турпродукта Основные виды размещения. Практическое занятие №3 Основные виды питания. Практическое занятие №4 Виды транспортного обслуживания. Практическое занятие №5 Экскурсионная и развлекательная деятельность. Практическое занятие №6 Контрольная точка № 2.</p>	<p>Работа 3.О Основные виды размещения Работа 4.О Основные виды питания. Работа 5.О Виды транспортного обслуживания Работа 6.О Экскурсионная и развлекательная деятельность <i>Контрольная работа №2</i></p>	2	2	14	<p>У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4</p>	<p>3 2.1.1. 3 2.1.2. 3 2.1.3. 3 2.1.4 3 2.1.5. 3 2.1.6 3 2.1.7</p>	<p>4.2.1 4.2.2</p>	<p>1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4</p>	<p>Проверка контрольной работы КР2 Проверка практических работ Р 3.О Р 4.О Р 5.О Р 6.О</p>
Раздел 02.01.02 Разработка туров на прием										
<p>Тема 2.1 Технология разработки туров на прием</p>	<p>Основные принципы взаимоотношений туроператора с поставщиками и потребителями услуг Планирование программ туров на прием для данного региона Расчет стоимости размещения в туре на прием в СПб. Практическое занятие №1 Примеры расчета стоимости размещения в туре на прием в СПб. Практическая работа №2 Расчет стоимости транспортного обслуживания в туре на прием в СПб. Практическое занятие №3 Расчет стоимости экскурсионного обслуживания в туре на прием в СПб. Практическое занятие №4 Проверочная работа по расчетам составляющих турпродукта</p>	<p>Работа 1.О Расчет стоимости размещения в туре на прием в СПб. Работа 2.О Примеры расчета стоимости размещения в туре на прием в СПб. Работа 3.О Расчет стоимости транспортного обслуживания в туре на прием в СПб. Работа 4.О Расчет стоимости экскурсионного обслуживания в</p>	2	2	14	<p>У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.3.1 У 2.3.2 У 2.3.3 У 2.3.4</p>	<p>3 2.1.1. 3 2.1.2. 3 2.1.3. 3 2.1.4 3 2.1.5. 3 2.1.6 3 2.1.7 3 3.3.1 3 3.3.2</p>	<p>4.2.1 4.2.2</p>	<p>1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4</p>	<p>Проверка практических работ Р 1.О Р 2.О Р 3.О Р 4.О Р 5.О Р 6.О</p>

	Составление программ на прием в данном регионе по дням и по часам Расчет себестоимости тура на прием в СПб. Определение цены тура. Практическое занятие №5 Примеры составления программ на прием в СПб. Примеры расчета себестоимости тура. Определение цены тура. Практическая работа №6	туре на прием в СПб Работа 5.0 Расчет себестоимости тура на прием в СПб. Определение цены тура. Работа 6.0 Примеры расчета себестоимости тура. Определение цены тура.								
Раздел 02.01.03. Разработка автобусных туров										
Тема 3.1 Технология разработки автобусных туров	Планирования программ автобусных туров. Выбор направления. Определение категории туристов и длительности тура. Выбор экскурсионной программы в автобусных турах. Составление программы автобусного тура по дням и по часам. Практическое занятие №1 Практическая работа №2 Практическая работа №3	Работа 1.0 Расчет программы автобусного тура. Работа 2.0 Примеры составления программ автобусных туров. Работа 3.0 Примеры расчета программ автобусных туров	2	2	14	У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.3.1 У 2.3.2 У 2.3.3 У 2.3.4	З 2.1.1. З 2.1.2. З 2.1.3. З 2.1.4 З 2.1.5. З 2.1.6 З 2.1.7 З 3.3.1 З 3.3.2	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка практических работ Р 1.0 Р 2.0 Р 3.0
Раздел 02.01.04 Разработка деловых туров на прием										
Тема 4.1 Понятие делового тура	МICE-туризм. Особенности организация выставок.	-				У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.3.1	З 2.1.1. З 2.1.2. З 2.1.3. З 2.1.4 З 2.1.5. З 2.1.6 З 2.1.7	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3	Собеседование

						У 2.3.2 У 2.3.3 У 2.3.4	З 3.3.1 З 3.3.2		2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	
Тема 4.2. Планирование программ деловых туров	Специфика планирования программ деловых туров	Работа 1.О Составление программы делового тура. Работа 2.О Расчет программы делового тура		2	14	У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.3.1 У 2.3.2 У 2.3.3 У 2.3.4	З 2.1.1. З 2.1.2. З 2.1.3. З 2.1.4 З 2.1.5. З 2.1.6 З 2.1.7 З 3.3.1 З 3.3.2	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка практических работ Р 1.О Р 2.О
Раздел 02.01.05 Разработка туров на отправку										
Тема 5.1. Основные принципы организации туров отправки на отдых	Обеспечение визовой поддержки при организации туров отправки на отдых. Анкета туриста.	Работа 1.О Оформление консульской анкеты.	2	2	14	У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.3.1 У 2.3.2 У 2.3.3 У 2.3.4	З 2.1.1. З 2.1.2. З 2.1.3. З 2.1.4 З 2.1.5. З 2.1.6 З 2.1.7 З 3.3.1 З 3.3.2	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка практических работ Р 1.О Р 2.О Р 3.О Р 4.О
Тема 5.3. Обеспечение медицинского страхования туристов	Обеспечение медицинского страхования туристов.	Работа 2.О Оформление страхового полиса	2	2	14	У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.3.1 У 2.3.2 У 2.3.3 У 2.3.4	З 2.1.1. З 2.1.2. З 2.1.3. З 2.1.4 З 2.1.5. З 2.1.6 З 2.1.7 З 3.3.1 З 3.3.2	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3	

									3.4	
Тема 5.5. Планирование программ отправки на отдых..	Составление программы отправки на отдых. Примеры Составления программы отправки на отдых	Работа 3.О Расчет программ отправки на отдых Работа 4.О Составление программы отправки на отдых			12	У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.3.1 У 2.3.2 У 2.3.3 У 2.3.4	З 2.1.1. З 2.1.2. З 2.1.3. З 2.1.4 З 2.1.5. З 2.1.6 З 2.1.7 З 3.3.1 З 3.3.2	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	
Тема 5.6 Туристская документация	Документация для работы в турфирме. Договоры с поставщиками услуг Турпутевка, договор с туристом				12	У 2.2.1 У 2.2.2 У 2.2.3 У 2.2.4	З 2.2.1 З 2.2.2 З 2.1.7	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг										
Раздел 02.02.01 Технология и организация турагентской деятельности										
Тема 1.1. Основы турагентской деятельности	Законодательные основы турагентской деятельности. Классификация турагентов Классификация турагентств Организационно правовые формы турагентской деятельности Критерии выбора туроператора-партнера. Виды договорных отношений.	Работа 1.О: разработка концепции своего турагентства. Работа 2.О: открытие офиса турагентства Работа 3.О: Выявление конкурентов Работа 4. О:	8	14	30	У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.2.2	З 2.1.1 З 2.1.2 З 2.1.7 З 2.2.2	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка практических работ: Р 1.О Р 2.О Р 3.О Р 4.О Р .5.О

		Выбор основных и доп.бизнес-партнеров Работа 5.О: Разработка программы продвижения для начинающего агентства								
Тема 1.2. Порядок реализации турпродукта	Порядок реализации турпродукта. Договор о реализации турпродукта.	Работа 6.О: Заполнение договоров о реализации турпродукта Работа 7: Заполнение договоров на предоставление отдельных туровых услуг Контрольная работа 1			30	У 2.1.2 У 2.1.4	З 2.1.1 З 2.1.2 З 2.1.3 З 2.1.5 З 2.1.7 З 2.2.1	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка практических работ: Р 6.О Контрольная работа 1
Раздел 02.02.02 Личные продажи в туризме										
Тема 2.1. Технология личных продаж в туризме.	Понятие продаж. Их виды в туризме. Типы туристов и порядок работы с ними. Особенности личных продаж. Особенности личных продаж. Завершающий этап. Стимулирование продаж, программы лояльности.	Работа 1.О: Выявление потребностей туриста. Работа 2.О: Подбор и реализация рекреационного/экскурсионного тура по запросу туриста. Работа 3.О: Подбор и реализация			30	У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.6 У 2.2.1 У 2.2.2	З 2.1.1 З 2.1.2 З 2.1.3 З 2.1.7 З 2.2.1 З 2.2.2	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка практических работ: Р 1.О Р 2.О Р 3.О Контрольная работа 2

		активного/оздоровительного тура по запросу туриста. Контрольная работа 2.									
Раздел 02.02.03 Документационное сопровождение продаж в туризме											
Тема 3.1. Документационное обеспечение при работе с туристом	Дистанционные продажи. Виды деловой переписки. Правила деловой переписки. Структура коммерческого предложения. Туристские формальности и. Паспортно-визовые. Формирование пакета документов для оформления визы в страну назначения Туристские формальности. Таможенные, санитарные. Страхование путешественников (+зеленая карта)	Работа 1 (О): Составление коммерческого предложения по запросу туриста. Работа 2 (О): Оформление и расчет страховки. Работа 3 (О): Подготовка пакета документов для туриста. Контрольная работа 3.			34	У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.4 У 2.1.6 У 2.2.1 У 2.2.2	З 2.1.1 З 2.1.2 З 2.1.3 З 2.1.7 З 2.2.1 З 2.2.2		4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка практических работ: Р 1 Р 2 Р 3 Контрольная работа 3
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг											
Раздел 02.03.01 Качество предоставления туристских услуг											

Тема 1.1. Контроль качества услуг на предприятиях в сфере туризма	<p>Введение в предмет. Понятие и сущность качества. Виды и характеристика услуг в туристской сфере. Организации, предоставляющие услуги в тур.сфере. Государственный контроль качества услуг на предприятиях сферы туризма. Стандартизация и сертификация туристских услуг. Практическая работа: разработка проекта стандартов отдельных видов услуг. Управление качеством в туризме. Петля качества. Квалиметрия. Показатели качества и методы их оценки (общие методы оценки, метод SERVQUAL, Метод CSI и др. Менеджмент качества на туристском предприятии. Разработка политики управления качеством на туристском предприятии.</p>	<p>Работа 1 (О): стандартизация отдельных видов туристских услуг. Работа 2: разработка проекта стандартов отдельных видов услуг Работа 3 (О): оценка качества оказанных услуг с применением разных методов оценки. Работа 4 (О): разработка фирменного стиля и стандартов обслуживания для туристского предприятия. Контрольная работа 1.</p>	<p>2</p>	<p>4</p>	<p>11</p>	<p>У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.2.2</p>	<p>З 2.1.1 З 2.1.7 З 2.2.2</p>	<p>4.2.1 4.2.2</p>	<p>1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4</p>	<p>Проверка практических работ: Р 1о Р 3 Р 4 Контрольная работа 1</p>
Раздел 02.03.02 Поставщики туристских услуг										
Тема 2.1 Взаимодействие туристских организаций при оказании услуг потребителю	<p>Взаимодействие участников туристского процесса. Специфика оказания туроператорских услуг. Порядок работы ассоциации «Турпомощь». Резервный фонд. Порядок оформления пакета документов на выплаты при возникновении страхового случая.</p>	<p>Пр.работа 1 (О): анализ сайтов туроператоров, полнота предоставляемых им услуг, определение отделов ТО.</p>			<p>11</p>	<p>У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.5 У 2.1.6 У 2.1.7 У 2.2.1 У 2.2.2</p>	<p>З 2.1.1 З 2.1.2 З 2.1.3 З 2.1.4 З 2.1.6 З 2.1.7 З 2.2.1 З 2.2.2 З 2.2.3</p>	<p>4.2.1 4.2.2</p>	<p>1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2</p>	<p>Проверка практических работ: Р 1 Р 2 Р 4 Контрольная работа 2</p>

		<p>Пр.работа 2 (О): анализ сайтов поставщиков тур.услуг, выявление уровня предоставляемых услуг</p> <p>Пр.работа 3: контроль за качеством и полнотой сформированного пакета документов при бронировании и для поездки.</p> <p>Пр.работа 4 (О): отработка алгоритма действий ТА и ТО при возникновении спорных ситуаций при оказании тур.услуг клиенту.</p> <p>Контрольная работа 2.</p>						3.3 3.4	
Раздел 02.03.03 Правовые основы турагентской деятельности									
Тема 3.1 Правовая защита прав потребителей	<p>Специфика оказания турагентских услуг. Причины возникновения конфликтных ситуаций при предоставлении турагентских услуг (анализ жалоб туристов). Действие закона «О защите прав потребителей» в сфере туризма. Порядок составления претензии.</p>	<p>Пр.работа 1: повышение качества оказания ТА услуг, как возможность уменьшения спорных ситуаций.</p> <p>работа:</p>			11	<p>У 2.4.1 У 2.4.2 У 2.4.3 У 2.4.4 У 2.4.5</p>	<p>4.2.1 4.2.2</p>	<p>1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2</p>	<p>Проверка практическ их работ: Р 2 Р 3 Р 4</p> <p>Контрольная работа 3</p>

	Повышение контроля качества на предприятиях сферы туризма.	Пр.работа 2 (О): составление и рассмотрение претензии туристов о ненадлежащем качестве оказанных услуг. Пр.работа 3 (О): взаимодействие участников тур.процесса при возникновении спорных ситуаций (кейсы). Пр.работа 4 (О): анализ деятельности предприятия сферы туризма, формирование предложений по повышению контроля качества. Контрольная работа 3.							3.3 3.4	
Раздел 02.03.04 Основы маркетинга сферы услуг										
Тема 1.1 Маркетинговые исследования туристского рынка	Теоретические основы Маркетинга в туризме Принципы и функции маркетинга Сегментация рынка Способы и признаки сегментации рынка Целевой рынок Конкурентоспособность. Виды конкуренции	Работа 1.О Работа 2.О Работа 3.О Работа 4.О Работа 5.О			11	У 2.4.1- У 2.4.12	3 2.4.1 3 2.4.2 3 2.4.3 3 2.4.4 3 2.4.5	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2	

	Анализ конкурентной среды туристского предприятия на рынке Региональный маркетинг Маркетинг основных мировых туристских центров Маркетинговые исследования Задачи, цели, этапы маркетинговых исследований Система маркетинговых исследований Разработка анкеты. Проведение опроса потребителей Составление анкеты для проведения опроса потребителей Исследование маркетинговой среды предприятия. Принципы Свот-анализа							3.3 3.4		
Тема 1.2 Позиционирование туров и туроператоров	Конкурентные преимущества туров Конкурентные преимущества туроператоров Ценообразование турпродукта Основные принципы расчета точки безубыточности	Работа 6.О Работа 7.О			11	У 2.4.1- У 2.4.12	3 2.4.1 3 2.4.2 3 2.4.3 3 2.4.4 3 2.4.5	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.3 3.4	Проверка выполнения работы 1.О.
Раздел 2 Инструменты продвижение и реализация турпродукта										
Тема 1.3 Продвижение и реализация турпродукта	Рекламная деятельность в туризме Рекламная политика туроператорской компании Разработка рекламной кампании Организация сотрудничества с агентствами Создание агентской сети	Работа 8.О Работа 9.О			11	У 2.4.1- У 2.4.12	3 2.4.1 3 2.4.2 3 2.4.3 3 2.4.4 3 2.4.5	4.2.1 4.2.2	1.1 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.3 2.4 3.1	

	Туристские выставки и мероприятия Разработка рекламных мероприятий для продвижения туроператора и турпродукта								3.2 3.3 3.4	
Курсовая работа			30							
	<p>Примерные темы курсовых работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ рынка внутреннего туризма России. 2. Анализ рынка выездного туризма России. 3. Анализ рынка въездного туризма России. 4. Анализ рынка гостиничных услуг г. Санкт-Петербурга 5. Индустрия развлечений как развивающийся сегмент туризма. 6. Анализ туристского потенциала Санкт-Петербурга. 7. Бронирование как технологический процесс реализации турпродукта. 8. Анализ современных методов продвижения туристского продукта. 9. Современные технологии продаж туристского продукта. 10. Особенности рекламы в туристском бизнесе. 11. Использование PR-технологий в туризме. 12. Стимулирование сбыта как элемент системы продвижения турпродукта. 13. Анализ особенностей технологии обслуживания различных групп клиентов туристской фирмы. 14. Технология обслуживания клиентов в офисе туристской фирмы. 15. Технологии реализации туристских формальностей в деятельности туристской фирмы. 16. Анализ технологии организация продаж турпродукта в туристском агентстве. 17. Страхование в деятельности туристской фирмы. 18. Выставочная деятельность как элемент системы маркетинга турфирмы. 19. Ценовая политика как средство маркетинговой стратегии турфирмы. 20. Организационная культура и имидж туристской фирмы. 21. Франчайзинг как форма организации турагентского бизнеса. 22. Сравнительный анализ программных комплексов туристских фирм. 23. Автоматизированные системы управления деятельностью турфирмы. 24. Технология взаимодействия туроператора и турагента. 25. Анализ предложений туроператоров по организации рекламных туров. 									
Производственная практика	Виды работ: Планирование программ турпоездок, составления программ тура и турпакета		144			У 2.1.1 У 2.1.2 У 2.1.3 У 2.1.5 У 2.1.6	З 2.1.1 З 2.1.2 З 2.1.3 З 2.1.4 З 2.1.6		1.1 1.2 1.3 1.4 2.1	

	<p>Работа с информационным наполнением сайта туроператора</p> <p>Формирование туров</p> <p>Расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта</p> <p>Проанализировать клиентскую базу данного туристического агентства.</p> <p>Ознакомиться с методами продвижения, которые использует данное турагентство</p> <p>Работать с оргтехникой, используемой в турагентской фирме</p> <p>Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя</p> <p>Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)</p> <p>Участие в создании рекламной продукции (создание и корректировка сайта, подготовка материалов для презентаций и выставок)</p> <p>Использовать информационные материалы и каталоги для работы с клиентами</p>					<p>У 2.1.7</p> <p>У 2.2.1</p> <p>У 2.2.2</p>	<p>З 2.1.7</p> <p>З 2.2.1</p> <p>З 2.2.2</p> <p>З 2.2.3</p>		<p>2.2</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p>	
Экзамен										
Всего			18	32	316					

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Турагентской и туроператорской деятельности», учебного тренингового офиса (турфирмы), компьютерного кабинета с доступом в интернет.

Оборудование учебного кабинета (лаборатории, мастерской, полигон) и рабочих мест кабинета (лаборатории, мастерской, полигона)

1. Кабинет «Турагентской и туроператорской деятельности»:

1.1. Рабочее место преподавателя с компьютером.

1.2. Столы и стулья по количеству обучающихся.

1.3. Проектор.

1.4. Доска.

2. Лаборатория «Учебная турфирма»:

2.1. Рабочее место преподавателя с компьютером.

2.2. Компьютерные столы с возможностью выхода в интернет для работы в парах.

2.3. Проектор.

2.4. Доска.

3. Компьютерный кабинет:

3.1. Рабочее место преподавателя с компьютером.

3.2. Рабочие места с компьютером и выходом в интернет по количеству обучающихся для индивидуальной работы.

3.3. Проектор.

3.4. Доска.

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

4.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Профобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

2. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

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>

4. 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. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>

4.2.2. 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 прав потребителей»;

3. 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. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/919893>

5. 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>

6. 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>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является прохождение междисциплинарных курсов МДК 02.01, МДК 02.02, МДК 02.03 в рамках профессионального модуля.

Перед изучением профессионального модуля обучающиеся изучают следующие учебные дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю, а также осуществляющих руководство производственной практикой (по профилю специальности):

- наличие высшего образования по специальности «Туризм»;
- опыт сопровождения туристов в рамках деятельности туроператорской фирмы;
- преподаватели должны проходить стажировку в туроператорской фирме не реже 1 раза в 3 года.