

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор
Многопрофильного колледжа

 О.Б. Прохорова

«31»  2024 г.





РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ
И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Челябинск 2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета №3, протокол №3 от «21» февраля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по УПР
Л.П. Попкова 
«20» февраля 2024 г.

Специалист по УМР
О.А. Швецова 
«20» февраля 2024 г.

Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза:




Якушевская О.А., директор ООО «Корас»


Присакару А.В., руководитель службы приема и размещения отеля «Меридиан»



Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 г., № 1100).

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (далее рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **Предоставление туроператорских и турагентских услуг.**

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид деятельности «**Предоставление туроператорских и турагентских услуг**» и соответствующие ему общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: 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> <p>Знания: 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; этоды работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>

<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: 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> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>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>	<p>Умения: 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> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>

Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: 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
	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	Практический опыт: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: 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

	<p>Формировать банки данных</p> <p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Объем времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Объем образовательной нагрузки (всего)	560
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.01)	124
Практическая подготовка	116
в том числе:	
теоретические занятия	32
практические занятия	38
контрольные занятия	4
курсовая работа/проект	30
дифференцированный зачет	–
Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 02.01)	20
Экзамен (МДК 02.01)	–
Консультации (МДК 02.01)	–
Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 02.01) – не предусмотрена	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.02)	170
Практическая подготовка	100
в том числе:	
теоретические занятия	52
практические занятия	58
контрольные занятия	10
курсовая работа/проект	30
дифференцированный зачет	–
Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 02.02)	20
Консультации (МДК 02.02)	–
Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 02.02) – не предусмотрена	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.03)	68
Практическая подготовка	54
в том числе:	
теоретические занятия	28
практические занятия	36
контрольные занятия	2
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет	2
Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 02.03)	–
Экзамен (МДК 02.03)	–
Консультации (МДК 02.03)	–
Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 02.03) – в форме дифференцированного зачета	
Учебная практика по ПМ.02	72
Производственная практика по ПМ.02	108
Консультации по ПМ.02	10
Итоговая аттестация по ПМ.02 – в форме экзамена по модулю	8

2.2 Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Объем образовательной нагрузки (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная учебная работа (час)	Консультации (час)	Промежуточная аттестация (итоговая по МЛК, ПМ) (час)
		Всего часов	Практическая подготовка	в том числе						
				теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	контрольных занятий (час)	курсовая работа/проект (час)			
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12
МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг										
Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Раздел 1 Сущность туроператорской деятельности	6	6	6	4	2	–	–	–	–	–
Тема 1.1 Законодательная база туроператорской деятельности	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 1. Изучение законодательных актов в туризме	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 1.2 Понятия туроператорской деятельности	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Раздел 2 Формирование турпродукта	26	26	26	14	10	2	–	–	–	–
Тема 2.1 Элементы планирования турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 2. Планирование программы туристского путешествия	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Проектирование тура и программа обслуживания	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 3. Разработка калькуляции тура	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.3 Основные аспекты работы туроператора с поставщиками услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.4 Принципы проектирования туристского продукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 4. Изучение договоров с поставщиками услуг	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.5 Этапы проектирования турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 5 Разработка технологической карты тура	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.6 Основы безопасности и страхования туристов	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.7 Требования к обслуживанию на маршруте в зависимости от класса обслуживания туриста	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 6 Разработка технологической карты экскурсии	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 1. Разработка и требований к обслуживанию (в соответствии с тематикой)	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 3 Продвижение и реализация турпродукта рецептивным туроператором	32	32	32	10	20	2	–	–	–	–
Тема 3.1 Методы продвижения турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.2 Рекламные и нерекламные методы продвижения турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 7. Изучение рекламных методов туроператоров	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 8. Анализ наружной и телевизионной рекламы федеральных туроператоров	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 9. Проектирование рекламной компании турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.3 Формы работы с турагентами по продвижению и реализации тура	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 10. Исследование нерекламных методов продвижения турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 11. Разработка рекламной листовки (буклета) для продвижения туристского продукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 12. Анализ технологических особенностей реализации турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.4 Формирование сбытовой сети туроператора	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.5 Виды туроперейтинга	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 13. Анализ способов дистрибуции турпродукта федеральными и региональными туроператорами	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 14. Анализ принципов организации обслуживания туристов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 15. Изучение договора о реализации турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 16. Анализ претензий к качеству турпродукта (объединение «Турпомощь»)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 2. Разработка и презентация туристского продукта. Стендовый доклад	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 4 Оформление и обработка заказов клиентов	8	8	8	2	6	–	–	–	–	–
Тема 4.1 Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 17. Мониторинг предложений туроператоров.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 18. Анализ систем бронирований туроператоров.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 19. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Раздел 5 Курсовое проектирование	50	30	44	–	–	–	30	20	–	–
Тема 5.1 Выбор темы	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.2 Формирование цели и задач исследования	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.3 Изучение нормативно-правовых актов по теме, сбор нормативной информации	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–

Тема 5.4 Изучение специальной литературы по теме, сбор научно-учебной информации	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.5 Изучение Интернет-ресурсов по теме, сбор тематической информации	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.6 Обработка полученной информации, анализ и систематизация материалов	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.7 Составление Введения	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.8 Составление теоретической части	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.9 Составление аналитической части	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.10 Апробация результатов исследования	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.11 Составление практической части	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.12 Составление заключения. Оформление списка использованных источников	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.13 Оформление пояснительной записки и приложений	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.14 Создание и оформление презентации к защите курсового проекта. Подготовка доклада.	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.15 Защита курсового проекта	2	2	2	–	–	–	2	–	–	–
Итого по МДК 02.01	124	104	116	32	38	4	30	20	–	–
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг										
Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Раздел 1 Сущность турагентской деятельности	22	22	20	6	14	2	–	–	–	–
Тема 1.1 Законодательная база туристической деятельности	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 1. Анализ туристского спроса и структуры рекреационных потребностей (семинар)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 2. Исследование сегментирования туристского рынка	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Тема 1.2 Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 3. Анализ законодательных актов в туризме	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 1.3 Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 4. Составляющие пакета туристских услуг	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 5. Анализ предложений туроператоров и выбор оптимального туристского продукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 6. Разработка рекламных материалов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 7. Составление линейки туров	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 1. Анализ и характеристика линейки туров	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 2 Туристский продукт	28	28	28	12	14	2	–	–	–	–
Тема 2.1 Технологические особенности формирования туристского продукта.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 8. Анализ составляющих стандартного турпакета	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.3 Права и обязанности турагента.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.4 Объединения в туризме. Субъекты туристского рынка	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 9. Расчет стоимости турпакета и агентского вознаграждения.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 10. Анализ продуктовой линейки туроператоров (на примере речных круизов по Волге)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 11. Подбор вариантов согласно требованиям потребителя (на примере речных круизов по России)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 12. Построение алгоритма оформления и бронирования тура (на примере речных круизов по России)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.5 Условия безопасности в туризме	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.6 Страхование в туризме	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 13. Оформление страховых полисов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 14. Анализ претензий к турагентству	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 2. Решение профессиональных задач	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 3. Продвижение турпродукта	18	18	18	10	6	2	–	–	–	–
Тема 3.1 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.2 Разработка рекламного материала.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 15. Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер-класс»)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.3 Выставочная деятельность в туризме	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 16. Разработка маркетинговой стратегии турагентства	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.4 Нерекламные методы продвижения турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.5 Взаимодействия турагента с туроператором.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 17. Проектирование выставочной деятельности турагентства.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 3. Решение профессиональных задач	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 4 Реализация турпродукта. Документооборот в туризме	30	30	16	12	16	2	–	–	–	–

Тема 4.1 Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 18. Проектирование офиса турагентства согласно требованиям	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 4.2 Договорные отношения между турагентством и туроператором	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 4.3 Каналы дистрибуции	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 19. Анализ возможных форм договора между турагентством и туроператором.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 4.4 Анализ договорных документов с поставщиками туристских услуг	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 4.5 Взаимоотношения между турагентством и потребителем	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 4.6 Методика формирования турпакета	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 20. Разработка этапов документооборота с туристом («мастер-класс»)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 21. Подготовка и оформление документов по туру (решение профессиональных задач)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 22. Характеристика отельного бренда	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 23. Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 24. Характеристика визового сопровождения туристов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 25. Разработка программы туристского обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 4. Решение профессиональных задач	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 5 Туристские формальности	20	20	14	10	8	2	–	–	–	–

Тема 5.1 Понятие и классификация туристских формальностей	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 5.2 Документация, регламентирующая туристские формальности	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 26. Исследование туристских формальностей.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 5.3 Сущность паспортно-визовых формальностей	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 5.4 Виды виз. Рекомендации ВТО по визовым формальностям	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 5.5 Шенгенская зона. Биометрия	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 27. Анализ документов для оформления шенгенской визы	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 28. Разработка рекомендаций по оптимизации туристских формальностей в турагентстве	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 29. Анализ ответственности турагентства при реализации туристских формальностей	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 5. Решение профессиональных задач	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 6 Курсовое проектирование	50	30	6	–	–	–	30	20	–	–
Тема 6.1 Выбор темы	2	2	–	–	–	–	2	–	–	–
Тема 6.2 Формирование цели и задач исследования	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.3 Изучение нормативно-правовых актов по теме, сбор нормативной информации	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.4 Изучение специальной литературы по теме, сбор научно-учебной информации	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.5 Изучение Интернет-ресурсов по теме, сбор тематической информации	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.6 Обработка полученной информации, анализ и систематизация материалов	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.7 Составление Введения	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–

Тема 6.8 Составление теоретической части	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.9 Составление аналитической части	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.10 Апробация результатов исследования	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.11 Составление практической части	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.12 Составление заключения. Оформление списка использованных источников	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.13 Оформление пояснительной записки и приложений	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.14 Создание и оформление презентации к защите курсового проекта. Подготовка доклада.	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.15 Защита курсового проекта	2	2	–	–	–	–	2	–	–	–
Итого по МДК 02.02	170	150	100	52	58	10	30	20	–	–
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг										
Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Раздел 1 Организация контроля качества обслуживания на предприятии	34	34	28	14	18	2	–	–	–	–
Тема 1.1 Основные понятия в области качества	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.2 Организация контроля качества обслуживания	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.3 Понятие и сущность сервиса	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.4 Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.5 Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.6 Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.7 Организация контроля качества	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 1. Характеристика предприятия сферы обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 2. Анализ формы организации обслуживания туристского предприятия	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 3. Этапы обслуживания клиентов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 4. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 5. Определение проблем контроля качества услуг	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 6. Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 7. Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 8. Характеристика конфликтов и пути их разрешения	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 9. Составление комплексной системы менеджмента качества	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 1. Оценка качества контроля обслуживания туристической фирмы (на выбор)	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
Раздел 2 Оценка качества обслуживания на предприятии	30	30	26	10	18	2	–	–	–	–
Тема 2.1 Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Основные методы оценки качества обслуживания	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.3 Особенности обеспечения качества услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.4 Система оценки качества обслуживания	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.5 Формы и методы оценки качества услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 10. Проведение оценки эффективности предприятия	2	2	2	–	2					

Практическое занятие № 11. Контроль и оценка качества обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 12. Мониторинг качества обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 13. Составление характеристики предприятия	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 14. Определение показателей качества обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 15. Управление качеством обслуживания клиентов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 16. Разработка стратегии обслуживания молодёжной группы туристов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 17. Формирование индивидуального подхода к клиенту	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 18. Покупательское поведение потребителей туристских услуг	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 2. Защита проекта "Система качества на предприятии туризма"	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
Дифференцированный зачет	2	2	–	–	–	–	–	–	–	2
Итого по МДК 02.03	68	68	54	26	36	4	0	0	0	2

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг требует наличия лаборатории турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.
5. Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир-факс) – 1 шт.
6. Телефон – 1 шт.
7. Стойка ресепшн – 1 шт.

Имущество:

1. Стол ученический (двухместный) – 20 шт.
2. Стул – 30 шт.
3. Лотки для бумаги – 3 шт.
4. Стеллаж металлический – 1 шт.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466298>
2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447864>
3. Серова, О. В. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / О. В. Серова. — Уфа : БГПУ имени М. Акмуллы, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-907176-38-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148763>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-9765-1422-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119310>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Яхимович, И. З. Технология и организация туроператорских услуг : учебное пособие / И. З. Яхимович, Н. А. Крохина. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 167 с. — ISBN 978-5-94047-681-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63920>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ
2. ЭБС «ЛАНЬ»

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

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
Задания для текущего контроля		
Задания для стартовой диагностики	Оценка результатов тестирования	ОК 01- ОК 05, ПК 09
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Устный / письменный опрос	Оценка ответов Оценка участия в обсуждении Сравнение с эталоном	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Практические задания	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Тематика научно-исследовательской работы (НИР, рефераты, сообщения, презентации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Контрольные занятия (разработка и защита проектов, разработка документации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Задания для промежуточной аттестации		
МДК 02.01		
Защита курсовой работы (проекта)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
МДК 02.02		
Защита курсовой работы (проекта)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
МДК 02.03		

Учебная и производственная практика по ПМ.02		
Представление портфолио Защита отчета по практике	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Экзамен по модулю ПМ.02		
Выполнение комплексных практико-ориентированных заданий	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении курсовых работ по МДК 02. Предоставление туроператорских услуг и МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг, а также дифференцированного зачета по МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг и дифференцированных зачетов по учебной и производственной практике.

Промежуточная аттестация по междисциплинарным курсам проводятся с учетом результатов текущего контроля (рейтинговая система оценивания).

При промежуточной аттестации обучающихся по МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг, МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг, МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг на соответствие персональных достижений требованиям к образовательным результатам, заявленных ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. На дифференцированном зачете по МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг преподавателем учитывается итоговый рейтинг обучающегося по МДК и принимается решение об освобождении обучающегося от процедуры промежуточной аттестации. При условии итоговой рейтинговой средневзвешенной оценки обучающегося не менее 4 баллов, соответствующей рейтингу от 4.0 до 4,4 баллов обучающийся может быть освобожден (на усмотрение преподавателя) от выполнения заданий на дифференцированном зачете с оценкой «хорошо». Если обучающийся претендует на получение оценки «отлично», он должен присутствовать на дифференцированном зачете и выполнить все задания, предусмотренные для промежуточной аттестации по МДК. Обучающийся, имеющий итоговый рейтинг от 4,5 до 5 баллов, освобождается от выполнения заданий на дифференцированном зачете и получает оценку «отлично».

Предметом оценки по учебной и производственной практике является приобретение практического опыта.

Контроль и оценка по учебной и производственной практике проводится на основе характеристики и дневника обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного

учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике/дневнике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и/или требованиями организации, в которой проходила практика (образовательного учреждения для учебной практики, если она проводится на базе образовательного учреждения).

Кроме этого, для аттестации по ПМ могут использоваться в том или ином сочетании с описанными выше формами защита портфолио.

Итоговый контроль освоения вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» осуществляется на экзамене по модулю. Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен по модулю проводится в виде выполнения практических заданий, основанных на профессиональных ситуациях. Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.