

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа бизнеса и технологий

 / Л.Ф. Пелевина

« 28 » 02 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

 В.Г. Шубаева

« 28 » 02 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – заочная

Уровень образования: среднее профессиональное образование
(на базе среднего общего образования)

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2023

Санкт-Петербург

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

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Разработчик(и):

Мурмилюк В.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»


_____ подпись

Рецензент:
Марухнова П.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»


_____ подпись

Ахвердиев Т.Т., генеральный директор
ООО «Охта»


_____ подпись



Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.10 Туризм.

Протокол № 6 от 02.02 2023 г.

Председатель ЦК  /В.И. Мурмилюк

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**
- 6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): предоставление туроператорских и турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

Цель: освоение основного вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

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

иметь практический опыт:

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.

уметь:

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

знать:

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 622 часа, в том числе:
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 622 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;
промежуточной аттестации – 12 часов;
учебной и производственной практики – 288 часов,
самостоятельной работы обучающихся 246 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпрета-

	ции 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
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, 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	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1-2.2 ОК 01-05, 09.	МДК.02.01 Организация туроператорской деятельности	198	46	10	20	146			
ПК 2.1-2.2 ОК 01-05, 09.	МДК.02.02 Организация турагентской деятельности	124	18	12		94			
ПК 2.1-2.2 ОК 01-05, 09.	Учебная практика, часов	108						108	
ПК 2.1-2.2 ОК 01-05, 09.	Производственная практика, часов	180							180
ПК 2.1-2.2 ОК 01-05, 09.	Экзамен по профессиональному модулю	12				6			
	Всего	622	64	22	20	246		108	180

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 02.01 Организация туроператорской деятельности			
Тема 1. Основы туроператорской деятельности	Содержание учебного материала		
	Перспективы развития туризма в различных регионах	16	1
	Практические занятия		
	Изучение технологии оформления договоров	6	2
	Самостоятельная работ обучающихся		
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	48	1
Тема 2. Технология разработки туристского продукта	Содержание учебного материала		
	Практические занятия		
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	4	2
	Самостоятельная работ обучающихся		
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации Свойства и цели турпродукта Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов Выбор схемы работы в дестинации Основные правила и методика составления программ туров Расчет стоимости тура	48	1
Тема 3. Оформление и обработка заказов клиен-	Содержание учебного материала		
	Самостоятельная работ обучающихся		

тов	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	50	1
Курсовая работа	Виды работ: Определение тематики Анализ информационных источников Определение цели и задач Работа над теоретическим материалом Выполнение Главы 1 Работа над практическим материалом Выполнение Главы 2 Выполнение Главы 3 Определение выводов курсовой работы Защита курсовой работы	20	3
Консультации		6	
Всего по МДК		198	
МДК 02.02 Организация турагентской деятельности			
Тема 1. Основы турагентской деятельности	Содержание учебного материала		
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	6	1
	Практические занятия		
	Изучение технологии оформления договоров	6	2
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	4	3
	Самостоятельная работ обучающихся		
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	47	1,2
Тема 2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание учебного материала		
	Самостоятельная работ обучающихся		

	<p>Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.</p> <p>Профессиональная этика работников туроператорской компании</p> <p>Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.</p> <p>Использование каталогов и ценовых предложений</p> <p>Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме</p>	47	1,2
Консультации		6	
Промежуточная аттестация по МДК		6	
Всего по МДК		124	
Учебная практика	<p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям 	108	2
Производственная практика	<p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 	180	3
Экзамен по ПМ		12	
Всего по ПМ		622	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Ауд.2419 Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4.	Осн		ЭБС Юрайт
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.	Осн		ЭБС Юрайт
Каменец, Александр Владленович. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для спо / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. 2-е изд., испр. и доп. Москва : Юрайт, 2022. 192 с. (Профессиональное образование) . ISBN 978-5-534-08821-2	Доп		ЭБС Юрайт
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.	Осн		ЭБС BOOK.ru
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-	доп		ЭБС Юрайт

534-10777-7.			
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.	Доп		ЭБС BOOK.ru

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным	Выполнение работ в соответствии установленными нормативно-правовыми актами	оценка выполнения контрольных работ, тестирования, домашнего задания; оценка выполнения и

контекстам		защиты курсовой работы; оценка отчета по учебной практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по учебной практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	оценка выполнения контрольных работ, тестирования, домашнего задания; оценка результатов выполнения практической работы; оценка хода решения заданий, содержащихся в практических работах;
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	оценка хода решения заданий, содержащихся в практических работах;
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически, верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	оценка выполнения контрольных работ, тестирования, домашнего задания; оценка заданий, выполненных в ходе промежуточной аттестации;
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	оценка выполнения контрольных работ, тестирования, домашнего задания; оценка результатов выполнения практической работы

6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Колледж обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

РЕЦЕНЗИЯ

**на рабочую программу профессионального модуля 02 «Предоставление
туроператорских и турагентских услуг», на 2023 год набора
Мурмилюка Виталия Ивановича,
преподавателя Санкт-Петербургского государственного экономического
университета**

Колледж бизнеса и технологий

Программа профессионального модуля 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Программа профессионального модуля 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, разработанным Министерством образования Российской Федерации.

Программа ПМ 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» содержит следующие элементы: титульный лист, паспорт (указана область применения программы, место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы, цели и задачи, объем учебной дисциплины и виды учебной работы); тематический план и содержание учебной дисциплины, условия реализации программы (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы); контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Содержание программы направлено на достижение результатов, определяемых ФГОС. Содержание отражает последовательность формирования знаний, указанных в ФГОС. В полной мере отражены виды работ, направленные на приобретение умений.

Программа может быть рекомендована для использования в образовательном процессе ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» Колледж бизнеса и технологий.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Охта»

Ахвердиев Т.Т.

М.П.

