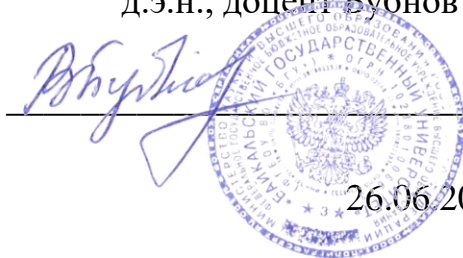


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»  
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



## **Рабочая программа**

Профессиональный модуль 02 Предоставление туроператорских и турагентских  
услуг  
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Базовая подготовка

Иркутск 2023



## **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>  | <b>8</b>  |
| <b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>30</b> |
| <b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b> | <b>36</b> |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области предоставления туроператорских и турагентских услуг при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

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.

Освоение модуля способствует освоению **общих компетенций:**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

всего – 450 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 399 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 33 часа;

курсовое проектирование – 14 часов;

производственной практики – 216 часов;

экзамен по модулю – 18 часов.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля (заочное отделение)**

всего – 450 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 54 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 162 часа;

курсовое проектирование – 6 часов;

производственной практики – 216 часов

экзамен по модулю – 18 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  |
|---------|---|
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов  |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа.   |
| ОК 1.   | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам   |
| ОК 2.   | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.   |
| ОК 3.   | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях   |
| ОК 4.   | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  |
| ОК 5.   | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста   |
| ОК 6.   | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 7.   | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях   |
| ОК 9.   | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках   |

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

| Код профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля*               | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |  |   |                                     |   | Практика       |  |            |
|----------------------------------|---|-------------|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|--|------------|
|                                  |   |             | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |  |   | Самостоятельная работа обучающегося |   | Учебная, часов | Производственная (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           | 4   | 5  | 6                                       | 7                                   | 8                                       | 9              | 10   |            |
| ПК 2.1-2.2                       | МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг               | 108         | 84  | 28   | 14                                      | 24                                  |   |                |  |            |
| ПК 2.1.-2.2                      | МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг                  | 72          | 66  | 33   |   | 6                                   |   |                |  |            |
| ПК 2.1.-2.2                      | МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг | 36          | 33  | 11   |   | 3                                   |   |                |  |            |
| ПК 2.1.-2.2                      | Производственная практика, часов                              | 216         |   |  |   |                                     |   |                |  | 216        |
| ПК 2.1.-2.2                      | Экзамен по модулю   | 18          |   |  |   |                                     |   |                |  |            |
|                                  | <b>Всего:</b>   | <b>450</b>  | <b>183</b>  | <b>72</b>  | <b>14</b>                               | <b>33</b>                           |   |                |  | <b>216</b> |



### 3.2. Тематический план профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (заочное отделение)

| Код профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля*               | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |  |   |                                     |   | Практика       |  |            |
|----------------------------------|---|-------------|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|--|------------|
|                                  |   |             | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |  |   | Самостоятельная работа обучающегося |   | Учебная, часов | Производственная (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           | 4   | 5  | 6                                       | 7                                   | 8                                       | 9              | 10   |            |
| ПК 2.1-2.2                       | МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг               | 108         | 30  | 6  | 6                                       | 78                                  |   |                |  |            |
| ПК 2.1-2.2                       | МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг                  | 72          | 18  | 6  |   | 54                                  |   |                |  |            |
| ПК 2.1.-2.2                      | МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг | 36          | 6   |  |   | 30                                  |   |                |  |            |
| ПК 2.1.-2.2                      | Производственная практика, часов                              | 216         |   |  |   |                                     |   |                |  | 216        |
| ПК 2.1.-2.2                      | Экзамен по модулю   | 18          |   |  |   |                                     |   |                |  |            |
| <b>Всего:</b>                    |   | <b>450</b>  | <b>54</b>   | <b>12</b>  | <b>6</b>                                | <b>162</b>                          |   |                |  | <b>216</b> |

### 3.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг)

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)   | Объем часов                                     | Коды компетенций                                |
|---|--|---|---|
| <b>МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг</b>  |  | <b>108</b>                                      |   |
| <b>Раздел 1. Туроператор – как основной субъект туристского рынка</b>   |  | <b>16</b>                                       |   |
| <b>Тема 1.1. Понятие туристской деятельности</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2   | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 1. Понятие туризма и его классификация. Развитие и регулирование тур. деятельности на мировом уровне и в России. Понятие туроператорской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.  |   |   |
| <b>Тема 1.2. Основы туроператорской деятельности</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2   | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 2. Понятие, функции и классификация туроператоров. Классификация туроператоров по профилю работы. Преимущества и недостатки в работе разных видов туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга.   |   |   |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>1. Виды туризма и особенности турпродуктов. Факторы развития туроперейтинга  | 2   | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Подготовка докладов по теме «Характеристика основных видов туризма и география их распространения»   | 2   |   |
|   | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2   | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 3. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельностью. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.<br>4. Документация туроператорской организации. Ведение туристской отчетности. |   |   |
| <b>Практические занятия:</b><br>2. Работа по проекту: представление вида создаваемого туроператора и профиля его работы. Выступление с докладами «Характеристика основных видов туризма и география их распространения» | 2  | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |   |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Сбор информации о крупных туроператорах региона для практического занятия.<br>Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий.  | 2         |   |
| <b>Раздел 2. Туристский продукт как результат деятельности туроператора</b> |   | <b>8</b>  |   |
| <b>Тема 2.1 Турпродукт как комплекс туристских услуг</b>                    | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 5. Понятие туристской услуги, виды туристских услуг. Три «Н» туристской услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Понятие туристского продукта. Структура и уровни туристского продукта. Требования к туристскому продукту. Условия создания оптимального тура |           |   |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа по проекту: выбор вида туроператора и профиля работы с обоснованием своего выбора  | 2         |   |
| <b>Тема 2.2 Понятие тура</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 6. Тур и виды туров: инклюзив и заказной тур, групповые и индивидуальные туры. Классы обслуживания в туризме. Проектирование туров с учетом различных социально-психологических характеристик туристов  |           |   |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>3. Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия.<br>Проведение деловой игры «Способы устранения проблем, возникающие во время тура»  | 2         |   |
| <b>Раздел 3. Разработка туров как основа деятельности туроператора</b>      |   | <b>26</b> |   |
| <b>Тема 3.1 Основы проектирования туристского продукта</b>                  | <b>Содержание учебного материала</b>  |           | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 7. Проведение маркетинговых исследований конкурентов, туристского продукта, выбранного географического направления. Понятие туристского потенциала страны.  | 2         |   |
|   | 8. Основы и нормативно-правовая база проектирования туристского продукта. Основные этапы разработки тура.   | 2         |   |
|   | 9. Основные правила и методика разработки тура.   | 2         |   |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>4. Выбор перспективного вида и направления туров. Сегментация рынка, выбор целевых сегментов рынка и позиционирование турпродуктов на рынке. Маркетинговая среда.   | 2         |   |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа по проекту: проведение анализа деятельности туристских фирм по выбранному направлению и их туристских продуктов. Просмотр фильма и выявить проблемные аспекты.   | 2         |   |

|  |  |           |   |
|--|--|-----------|---|
| <b>Тема 3.2 Разработка программы туристского обслуживания</b>                      | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | 10. Понятие маршрута, виды маршрута, требования к составлению маршрута. Понятие и виды программы обслуживания.   |           |   |
|  | 11. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания.  | 2         |   |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>5. Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров)   | 2         |   |
| <b>Тема 3.3 Оформление туристской документации</b>                                 | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | 12. Технологическая документация тура. Документация обслуживания. Требования к оформлению различных документов (туристская путевка, туристский ваучер, информационный листок, страховой полис и др.).  |           |   |
|  | 13. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров. Виды страхования в туризме. Страхование туристов, выезжающих за рубеж. Страхование на внутреннем и въездном туристском рынке. Оформление страховых полисов для туристов. Паспортно-визовые формальности. Особенности оформления виз в некоторые страны. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам. | 2         |   |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>6. Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура  | 2         |   |
| <b>Раздел 4. Договорные отношения в туроперейтинге</b>                             | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа по проекту: разработка программы обслуживания согласно выбранному направлению и виду тура.  | 2         |   |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа по проекту: подготовка документов по разработанному туру  | 2         |   |
| <b>Тема 4.1 Характеристика туристского договора и требования к его составлению</b> |  | <b>18</b> |   |
| <b>Тема 4.1 Характеристика туристского договора и требования к его составлению</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | 14. Понятие договора, требования к его составлению. Понятие и виды поставщиков туристских услуг. Требования к выбору поставщиков услуг. Составление договора о туристском обслуживании. Составление договора между инициативным и рецептивным туроператором. Составление типовых договоров между туроператором и предприятиями туриндустрии  |           |   |
|  | <b>Практические занятия:</b>   | 2         |   |

|  |   |           |   |
|--|---|-----------|---|
|  | 7. Составление типовых договоров с поставщиками услуг   |           |   |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа по проекту: выбор необходимых поставщиков по разработанному туру с обоснованием своего выбора. Выполнение доклада и /или мультимедийной презентации по выбору  | 2         |   |
| <b>Тема 4.2 Особенности работы туроператора с предприятиями размещения и питания</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | 15. Классификация средств размещения и особенности их работы. Схемы работы туроператора со средствами размещения. Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента и элонтмента. Работа на условиях безотзывного бронирования, повышенной комиссии, приоритетное бронирование. Заключение договора между туроператором и предприятием размещения. Схемы работы туроператора с предприятиями питания. Основные формы обслуживания. Заключение договора между туроператором и предприятием питания.        |           |   |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>8. Деловая игра «Договорные отношения туроператора с поставщиками услуг»  | 2         |   |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа по проекту: выбор схемы работы с предприятиями размещения и питания, подготовка договора   | 2         |   |
| <b>Тема 4.3 Особенности работы туроператора с транспортными компаниями</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  |           |   |
|  | 16. Схемы работы туроператора с авиакомпаниями. Понятие регулярных и чартерных рейсов. Виды чартерных рейсов. Агентское соглашение с авиакомпанией. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного транспорта. Технология организации перевозки туристов автотранспортом. Автобусные туры. Перевозка туристов водным транспортом. Схемы работы туроператора с предприятиями водного транспорта. Заключение договоров с транспортными компаниями | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>9. Особенности работы туроператора с поставщиками услуг – решение ситуационных задач  | 2         |   |
| <b>Самостоятельная работа:</b><br>Составить памятку пассажира авиатранспорта, автотранспорта. Работа по проекту: выбор схемы работы с транспортными компаниями и подготовка договора | 2   |           |   |
| <b>Раздел 5. Особенности ценообразования в туроперейтинге</b>  |   | <b>10</b> |   |
| <b>Тема 5.1 Себестоимость туристского продукта</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | 17. Понятие издержек туристкой фирмы и их классификация. Расчет стоимости проживания, питания, перевозки и экскурсионных услуг. Понятие себестоимости. Расчет себестоимости тура  |           |   |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>10. Расчет себестоимости тура по заданным параметрам  | 2         |   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <b>Тема 5.2 Расчет окончательной цены турпродукта</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2 | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 18. Понятие цены. Цели и методы ценообразования. Расчет цены тура. Понятие прибыли, виды прибыли. Понятие рентабельности тура. Расчет окончательной цены тура  |   |   |
|   | <b>Практические занятия:</b>   | 2 |   |
|   | 11. Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.   |   |   |
| <b>Раздел 6. Технология продвижения туристского продукта</b>  | <b>Самостоятельная работа:</b>   | 2 |   |
|   | Сбор и анализ информации о ценах на туристском рынке. Работа по проекту: рассчитать цену разработанного тура и прибыль   |   |   |
|   | <b>16</b>  |   |   |
| <b>Тема 6.1 Особенности работы туроператора с турагентами</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2 | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 19. Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Процедура поиска и выбора агентов. Организация деятельности с турагентствами по реализации турпродукта. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Агентское соглашение. Формирование агентских сетей и способы стимулирования их активности. |   |   |
|   | <b>Практические занятия:</b>   | 2 |   |
| 12. Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора  |  |   |   |
| <b>Тема 6.2 Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2 | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 20. Особенности интернет-технологий в продвижении турпродукта. Понятие продвижения туристского продукта. Методы продвижения. Виды интернет-рекламы. Знакомство с системами online бронирования с применением информационных технологий. Сайт туристской компании.  |   |   |
|   | <b>Практические занятия:</b>   | 2 |   |
|   | 13. Деловая игра «Особенности продвижения туристского продукта»  |   |   |
| <b>Тема 6.3 Оформление и обработка заказов клиентов</b>   | <b>Самостоятельная работа:</b>   | 2 |   |
|   | Работа по проекту: подготовка рекламных материалов к разработанному туру (буклет тура и т.д.)  |   |   |
|   | <b>2</b>   |   |   |
| <b>Тема 6.3 Оформление и обработка заказов клиентов</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2 | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 21. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Оформления и обработки заказов Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. Этика делового общения Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.   |   |   |
|   | <b>Практические занятия:</b>   | 2 |   |
| 14. Профессиональные стандарты в сфере туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера турфирмы. Качество обслуживания и способы регулирования в туризме. |  |   |   |

|                 |  |    |   |
|-----------------|--|----|---|
|                 | <p><b>Самостоятельная работа:</b><br/>Подготовка проектов к защите, подготовка презентаций</p>   | 2  |   |
| Курсовая работа | <p><b>Примерная тематика курсовой работы (проекта):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка конкретного вида тура в конкретную страну, регион России: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Разработка пляжного тура</li> <li>1.2 Разработка лечебно-оздоровительного тура</li> <li>1.3 Разработка экскурсионного тура</li> <li>1.4 Разработка этнографического тура</li> <li>1.5 Разработка образовательного тура</li> <li>1.6 Разработка романтического тура</li> <li>1.7 Разработка делового тура</li> <li>1.8 Разработка религиозного тура</li> <li>1.9. Разработка активного (спортивного) тура</li> <li>1.10. Разработка событийного тура</li> </ol> </li> <li>2. Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Иркутской области</li> <li>3. Экологический туризм. Перспективы развития в Байкальском регионе</li> <li>4. Продвижение туристского продукта (на конкретном примере)</li> <li>5. Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Российской Федерации</li> <li>6. Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Российской Федерации</li> <li>7. Формирование турпродукта в Иркутском регионе, с целью развития въездного туризма</li> <li>8. Влияние туризма на природную и культурную среду дестинации (на конкретном примере)</li> <li>9. Экологические особенности рекреационного использования территорий</li> <li>10. Взаимоотношения туроператора с поставщиками основных туристских услуг (на конкретном примере)</li> <li>11. Анимационное обслуживание туристов в зарубежных дестинациях и на курортах России</li> <li>12. Методы оценки экономической эффективности турпродукта</li> <li>13. Опыт создания и развития туроператорского предприятия (на конкретном примере)</li> <li>14. Опыт создания и развития турагентского предприятия (на конкретном примере)</li> <li>15. Динамика и перспективы развития рынка туристских услуг (на примере конкретного региона)</li> <li>16. Стимулирование потребительского спроса в туристской отрасли</li> <li>17. Новые виды туризма в посткризисный период</li> <li>18. Оценка качества туристского продукта (на конкретном примере)</li> <li>19. Специфика организации рекламных туров</li> <li>20. Международный туризм в условиях современного рынка: особенности и тенденции развития (на конкретном примере).</li> <li>21. Способы рекламы туристского продукта (на конкретном примере)</li> <li>22. Разработка инклюзив-тура инициативного туроператора</li> </ol> | 14 | <p><i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9</i><br/><i>ПК 2.1-2.2</i></p> |

|  |   |           |                             |
|--|---|-----------|-----------------------------|
| <b>МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг</b>                                |   | <b>72</b> |                             |
| <b>Раздел 1. Нормативная база организации турагентских продаж</b>                  |   | <b>14</b> |                             |
| <b>Тема 1.1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»</b>            | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 1.Реализация туристского продукта. Туристская путевка. Права и обязанности туриста. Туроператорская и турагентская деятельность                                 |           |                             |
| <b>Тема 1.2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта</b>         | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 2. Потребитель. Исполнитель. Договор о реализации туристского продукта  |           |                             |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>1. Заполнение договора о реализации турпродукта между туроператором и турагентом.<br>2. Заполнение договора на экскурсию        | 4         |                             |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Перечислить, какие условия реализации туристского продукта считаются обязательными для включения в текст договора             | 2         |                             |
| <b>Тема 1.3. Услуги, входящие в турпродукт</b>                                     | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 3.Ответственность продавца турпродукта. Подготовка документов. Изменения в договоре или расторжение. Обеспечение безопасности услуг.                            |           |                             |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>3.Ответственность исполнителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей»  | 2         |                             |
| <b>Раздел 2. Организация взаимодействия турфирмы-агента и туроператора</b>         |   | <b>22</b> |                             |
| <b>Тема 2.1 Выбор турагентом туроператора</b>                                      | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 4.Формирование портфеля предложений. Характеристика туроператора.   |           |                             |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>4.Договор субагентирования. Агентское вознаграждение.   | 2         |                             |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Составить рейтинг местных туроператоров   | 2         |                             |
| <b>Тема 2.2. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 5.Турагентская реклама. Реклама в Интернете, в электронных изданиях.. Контекстная реклама. Наружная реклама. Нерекламные методы продвижения турагентских услуг. |           |                             |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>5.Составить рекламный буклет по одному из местных туристских направлений  | 2         |                             |
| <b>Тема 2.3. Квалификационные требова-</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2         | ОК 1, 2, 6, 9               |
|  | 6.Квалификационные требования к работникам туристской индустрии   |           |                             |



|   |  |           |                      |
|---|--|-----------|----------------------|
| ния к персоналу турагентства  | <b>Практические занятия:</b><br>6.Составить резюме для себя.   | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Тема 2.4. Формирование лояльности клиентов</b>                               | <b>Содержание учебного материала</b><br>7.Лояльность клиентов. Программы лояльности. .   | 2         | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>7.Правила поведения турагента в конфликтной ситуации.  | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Тема 2.5 Туристское предприятие как объект проектирования</b>                | <b>Содержание учебного материала</b><br>8.Клиентская база данных. Обратная связь от клиентов. Изучение конкурентов.                            | 2         | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>8.Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам.                                   | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Раздел 3. Информационное обеспечение продаж турпродукта</b>                  |  | <b>20</b> |                      |
| <b>Тема 3.1. Обеспечение туриста информацией о турпродукте</b>                  | <b>Содержание учебного материала</b><br>9.Закон РФ «О защите прав потребителей». Информационный листок. Видеоматериалы. Карты и схемы          | 2         | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>9.Схема маршрута.  | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Тема 3.2. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>10. Ваучер. Проездные документы. Страховой полис.  | 2         | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>10.БСО. Договор и путевка  | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Тема 3.3. Подготовка курортного направления</b>                              | <b>Содержание учебного материала</b><br>11.Страны, курорты, отельные базы. Пляжи. Основные системы онлайн-бронирования.                        | 2         | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>11.Сформировать портфель курортных направлений для россиян   | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Тема 3.4. Подготовка экскурсионного направления</b>                          | <b>Содержание учебного материала</b><br>12.Общая характеристика. Основные достопримечательности. Транспортные услуги. Элементы инфраструктуры. | 2         | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>12.Сформировать портфель местных экскурсионных направлений   | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Тема 3.5. Подготовка лечебно-оздоровительного направления</b>                | <b>Содержание учебного материала</b><br>13.Адаптационный радиус. Курорты с особыми лечебными факторами   | 2         | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>13.Сформировать портфель лечебно-оздоровительных направлений   | 2         | <i>ПК 2.1-2.2</i>    |
| <b>Раздел 4. Туристско-рекреационное проектирование</b>                         |  | <b>16</b> |                      |

|   |   |   |                                     |
|---|---|---|-------------------------------------|
| <b>Тема 4.1. Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения</b>      | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2 | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 14.Ценообразование в туризме. Калькулирование цены туристского продукта. Дисконтные программы           |   |                                     |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>14. Система скидок как инструмент стимулирования продаж                 | 2 |                                     |
| <b>Тема 4.2. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг</b>                  | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2 | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 15. Внутренние каналы продаж. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг                     |   |                                     |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>15. Сайт туристской компании как элемент продаж. Функции и типы сайтов. | 2 |                                     |
| <b>Тема 4.3. Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2 | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 16. Особенности формирования туристского контента в социальных сетях                                    |   |                                     |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>16.Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов             | 2 |                                     |
| <b>Тема 4.4. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства</b>                   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 1 | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 17. Клиентоориентированность. Клиентоцентричность. Резюме.  |   |                                     |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>17. Бизнес-план турфирмы  | 1 |                                     |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
| <b>МДК 02.03. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг.</b>               |   | <b>36</b> |   |
| <b>Раздел 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>                            |   | <b>17</b> |   |
| <b>Тема 1.1. Контроль качества обслуживания</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  |           |   |
|   | 1. Организация контроля качества обслуживания.<br>2. Понятие и сущность сервиса.  | 2<br>2    | <i>ОК 1, 2, 3,<br/>4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | <b>Содержание учебного материала</b>  |           |   |
|   | 3. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.<br>4. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. | 2<br>2    | <i>ОК 1, 2, 3,<br/>4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.                                    | 2         |   |
|   | <b>Содержание учебного материала</b>  |           |   |
|   | 5. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.<br>6. Организация контроля качества.               | 2<br>2    | <i>ОК 1, 2, 3,<br/>4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>2. Определение проблем контроля качества услуг.   | 2         |   |
| <b>Самостоятельная работа:</b><br>1.Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания клиентов.      | 1   |           |   |
| <b>Раздел 2.</b>  | <b>Оценка качества обслуживания на предприятии</b>  | <b>19</b> |   |
| <b>Тема 2.1. Методика оценки качества обслуживания.</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  |           | <i>ОК 1, 2, 3,<br/>4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 7. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания.<br>8. Основные методы оценки качества обслуживания.                      | 2<br>2    |   |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>3. Составление комплексной системы менеджмента качества.  | 2         |   |
|   | <b>Содержание учебного материала</b>  |           | <i>ОК 1, 2, 3,<br/>4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 9. Особенности обеспечения качества услуг.<br>10. Система оценки качества услуг.  | 2<br>2    |   |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>4. Проведение оценки эффективности предприятия.   | 2         |   |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>2.Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.                      | 2         |   |
| <b>Практические занятия:</b><br>5.Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. | 2   |           |   |

|  |   |            |   |
|--|---|------------|---|
|  | <b>Содержание учебного материала</b><br>11. Формы и методы оценки качества услуг. | 2          | <i>ОК 1, 2, 3,<br/>4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>6. Составление характеристики предприятия.        | 1          |   |
|  | <b>Всего:</b>   | <b>450</b> |   |

### 3.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) (заочное обучение)

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)  | Объем часов | Коды компетенций                                |
|---|---|-------------|---|
| <b>МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг</b>                                    |   | <b>108</b>  |   |
| <b>Раздел 1. Туроператор – как основной субъект туристского рынка</b>                     |   | <b>16</b>   |   |
| <b>Тема 1.1. Понятие туристской деятельности</b>  | <b>Самостоятельная работа:</b>  | 6           | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | Понятие туризма и его классификация. Развитие и регулирование тур. деятельности на мировом уровне и в России. Понятие туроператорской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.  |             |   |
| <b>Тема 1.2. Основы туроператорской деятельности</b>                                      | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 1. Понятие, функции и классификация туроператоров. Классификация туроператоров по профилю работы. Преимущества и недостатки в работе разных видов туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельностью. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. |             |   |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Виды туризма и особенности турпродуктов. Факторы развития туроперейтинга Сбор информации о крупных туроператорах региона для практического занятия. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Документация туроператорской организации. Ведение туристской отчетности.   | 8           |   |
| <b>Раздел 2. Туристский продукт как результат деятельности туроператора</b>               |   | <b>12</b>   |   |
| <b>Тема 2.1 Турпродукт как комплекс туристских услуг</b>                                  | <b>Самостоятельная работа:</b>  | 4           | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | Понятие туристской услуги, виды туристских услуг. Три «Н» туристкой услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Понятие туристского продукта. Структура и уровни туристского продукта. Требования к туристскому продукту. Условия создания оптимального тура<br>Работа по проекту: выбор вида туроператора и профиля работы с обоснованием своего выбора                                     |             |   |
| <b>Тема 2.2 Понятие тура</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | <i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 2. Тур и виды туров: инклюзив и заказной тур, групповые и индивидуальные туры. Классы обслуживания в туризме. Проектирование туров с учетом с учетом различных социально-психологических характеристик туристов   |             |   |

|  |  |           |  |
|--|--|-----------|--|
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия.   | 6         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
| <b>Раздел 3. Разработка туров как основа деятельности туроператора</b> |  | <b>24</b> |  |
| <b>Тема 3.1 Основы проектирования туристского продукта</b>             | <b>Содержание учебного материала</b>   | 1         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 3. Основы и нормативно-правовая база проектирования туристского продукта. Основные этапы разработки тура. Основные правила и методика разработки тура.   |           |  |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Проведение маркетинговых исследований конкурентов, туристского продукта, выбранного географического направления. Понятие туристского потенциала страны.<br>Работа по проекту: проведение анализа деятельности туристских фирм по выбранному направлению и их туристских продуктов.   | 6         |  |
| <b>Тема 3.2 Разработка программы туристского обслуживания</b>          | <b>Содержание учебного материала</b>   | 1         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 4. Понятие маршрута, виды маршрута, требования к составлению маршрута. Понятие и виды программы обслуживания. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания.  |           |  |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров).<br>Работа по проекту: разработка программы обслуживания согласно выбранному направлению и виду тура.  | 6         |  |
| <b>Тема 3.3 Оформление туристской документации</b>                     | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 5. Технологическая документация тура. Документация обслуживания. Требования к оформлению различных документов (туристская путевка, туристский ваучер, информационный листок, страховой полис и др.). Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров. Виды страхования в туризме. Паспортно-визовые формальности. Особенности оформления виз в некоторые страны. |           |  |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>1. Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура  | 2         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Страхование туристов, выезжающих за рубеж. Страхование на внутреннем и въездном туристском рынке. Оформление страховых полисов для туристов. Оформление документов для   | 6         |  |

|  |   |           |   |
|--|---|-----------|---|
|  | консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.   |           |   |
| <b>Раздел 4. Договорные отношения в туроперейтинге</b>   |   | <b>22</b> |   |
| <b>Тема 4.1<br/>Характеристика<br/>туристского договора и<br/>требования к его<br/>составлению</b> | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Понятие договора, требования к его составлению. Понятие и виды поставщиков туристских услуг. Требования к выбору поставщиков услуг. Составление договора о туристском обслуживании. Составление договора между инициативным и рецептивным туроператором. Составление типовых договоров между туроператором и предприятиями туристской индустрии   | 6         | <i>ОК 1, 2, 3, 4,<br/>5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
| <b>Тема 4.2 Особенности<br/>работы туроператора с<br/>предприятиями<br/>размещения и питания</b>   | <b>Содержание учебного материала</b><br>6. Классификация средств размещения и особенности их работы. Схемы работы туроператора со средствами размещения. Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента и элонтмента. Работа на условиях безотзывного бронирования, повышенной комиссии, приоритетное бронирование. Заключение договора между туроператором и предприятием размещения. Схемы работы туроператора с предприятиями питания. Основные формы обслуживания. Заключение договора между туроператором и предприятием питания. | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4,<br/>5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа по проекту: выбор схемы работы с предприятиями размещения и питания, подготовка договора   | 6         |   |
| <b>Тема 4.3 Особенности<br/>работы туроператора с<br/>транспортными<br/>компаниями</b>             | <b>Содержание учебного материала</b><br>7. Схемы работы туроператора с авиакомпаниями. Понятие регулярных и чартерных рейсов. Виды чартерных рейсов. Агентское соглашение с авиакомпанией. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного транспорта.   | 2         | <i>ОК 1, 2, 3, 4,<br/>5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Технология организации перевозки туристов автотранспортом. Автобусные туры. Перевозка туристов водным транспортом. Схемы работы туроператора с предприятиями водного транспорта. Заключение договоров с транспортными компаниями. Работа по проекту: выбор схемы работы с транспортными компаниями и подготовка договора  | 6         |   |
| <b>Раздел 5. Особенности ценообразования в туроперейтинге</b>                                      |   | <b>10</b> |   |
| <b>Тема 5.1 Себестоимость<br/>туристского продукта</b>   | <b>Содержание учебного материала</b><br>8. Понятие издержек туристской фирмы и их классификация. Расчет стоимости проживания, питания, перевозки и экскурсионных услуг. Понятие себестоимости. Расчет себестоимости тура  | 1         | <i>ОК 1, 2, 3, 4,<br/>5, 6, 7, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Содержание учебного материала</b><br>9. Понятие цены. Цели и методы ценообразования. Расчет цены тура. Понятие прибыли, виды   | 1         |   |

|  |  |           |  |
|--|--|-----------|--|
| турпродукта  | прибыли. Понятие рентабельности тура. Расчет окончательной цены тура   |           |  |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>2. Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.  | 2         |  |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Сбор и анализ информации о ценах на туристском рынке. Работа по проекту: рассчитать цену разработанного тура и прибыль   | 6         |  |
| <b>Раздел 6. Технология продвижения туристского продукта</b>                         |  | <b>18</b> |  |
| <b>Тема 6.1</b><br><b>Особенности работы туроператора с турагентами</b>              | <b>Содержание учебного материала</b>   | 1         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 10. Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Процедура поиска и выбора агентов. Организация деятельности с турагентствами по реализации турпродукта. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Агентское соглашение. Формирование агентских сетей и способы стимулирования их активности. |           |  |
| <b>Тема 6.2</b><br><b>Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   |           |  |
|  | 11. Особенности интернет-технологий в продвижении турпродукта. Понятие продвижения туристского продукта. Методы продвижения. Виды интернет-рекламы. Знакомство с системами online бронирования с применением информационных технологий. Сайт туристской компании.  | 1         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора Работа по проекту: подготовка рекламных материалов к разработанному туру (буклет тура и т.д.)   | 6         |  |
| <b>Тема 6.3</b><br><b>Оформление и обработка заказов клиентов</b>                    | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2         | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|  | 12. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Оформление и обработки заказов Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. Этика делового общения Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.   |           |  |
|  | <b>Практические занятия:</b><br>3. Защита проектов, презентация туров  | 2         |  |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Профессиональные стандарты в сфере туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера турфирмы. Качество обслуживания и способы регулирования в туризме. Подготовка проектов к защите, подготовка презентаций   | 6         |  |
| <b>Курсовая работа</b>   | <b>Примерная тематика курсовой работы (проекта):</b><br>1. Разработка конкретного вида тура в конкретную страну, регион России:<br>1.1 Разработка пляжного тура<br>1.2 Разработка лечебно-оздоровительного тура<br>1.3 Разработка экскурсионного тура  | <b>6</b>  | ОК 1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 9<br>ПК 2.1-2.2 |



|   |  |            |                                     |
|---|--|------------|-------------------------------------|
|   | <p>1.4 Разработка этнографического тура<br/> 1.5 Разработка образовательного тура<br/> 1.6 Разработка романтического тура<br/> 1.7 Разработка делового тура<br/> 1.8 Разработка религиозного тура<br/> 1.9. Разработка активного (спортивного) тура<br/> 1.10. Разработка событийного тура<br/> 2. Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Иркутской области<br/> 3. Экологический туризм. Перспективы развития в Байкальском регионе<br/> 4. Продвижение туристского продукта (на конкретном примере)<br/> 5. Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Российской Федерации<br/> 6. Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Российской Федерации<br/> 7. Формирование турпродукта в Иркутском регионе, с целью развития въездного туризма<br/> 8. Влияние туризма на природную и культурную среду дестинации (на конкретном примере)<br/> 9. Экологические особенности рекреационного использования территорий<br/> 10. Взаимоотношения туроператора с поставщиками основных туристских услуг (на конкретном примере)<br/> 11. Анимационное обслуживание туристов в зарубежных дестинациях и на курортах России<br/> 12. Методы оценки экономической эффективности турпродукта<br/> 13. Опыт создания и развития туроператорского предприятия (на конкретном примере)<br/> 14. Опыт создания и развития турагентского предприятия (на конкретном примере)<br/> 15. Динамика и перспективы развития рынка туристских услуг (на примере конкретного региона)<br/> 16. Стимулирование потребительского спроса в туристской отрасли<br/> 17. Новые виды туризма в посткризисный период<br/> 18. Оценка качества туристского продукта (на конкретном примере)<br/> 19. Специфика организации рекламных туров<br/> 20. Международный туризм в условиях современного рынка: особенности и тенденции развития (на конкретном примере).<br/> 21. Способы рекламы туристского продукта (на конкретном примере)<br/> 22. Разработка инклюзив-тура инициативного туроператора</p> |            |                                     |
| <b>МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг</b>                     |  | <b>72</b>  |                                     |
| <b>Раздел 1. Нормативная база организации турагентских продаж</b>       |  | <b>8/2</b> |                                     |
| <b>Тема 1.1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»</b> | <p><b>Самостоятельная работа:</b><br/> Реализация туристского продукта. Туристская путевка. Права и обязанности туриста. Туроператорская и турагентская деятельность</p>   | 2          | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
| <b>Тема 1.2. Правила</b>  | <b>Самостоятельная работа:</b>   | 2          | <i>ОК 1, 2, 6, 9</i>                |

|   |   |   |                             |
|---|---|---|-----------------------------|
| оказания услуг по реализации туристского продукта                           | Потребитель. Исполнитель. Договор о реализации туристского продукта   |   | ПК 2.1-2.2                  |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Заполнение договора о реализации турпродукта между туроператором и турагентом.  | 2 |                             |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>1. Заполнение договора на экскурсию   | 2 |                             |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Перечислить, какие условия реализации туристского продукта считаются обязательными для включения в текст договора   | 2 |                             |
| Тема 1.3. Услуги, входящие в турпродукт                                     | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Ответственность продавца турпродукта. Подготовка документов. Изменения в договоре или расторжение. Обеспечение безопасности услуг.                            | 2 | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|   | Ответственность исполнителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей»  | 2 |                             |
|   | <b>Раздел 2. Организация взаимодействия турфирмы-агента и туроператора</b>  |   |                             |
| Тема 2.1 Выбор турагентом туроператора                                      | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Формирование портфеля предложений. Характеристика туроператора.   | 2 | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|   | Договор субагентирования. Агентское вознаграждение.   | 2 |                             |
|   | Составить рейтинг местных туроператоров   | 2 |                             |
| Тема 2.2. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Турагентская реклама. Реклама в Интернете, в электронных изданиях.. Контекстная реклама. Наружная реклама. Нерекламные методы продвижения турагентских услуг. | 2 | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|   | Составить рекламный буклет по одному из местных туристских направлений  | 2 |                             |
|   | <b>Тема 2.3. Квалификационные требования к персоналу турагентства</b>   |   |                             |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Квалификационные требования к работникам туристической индустрии  | 2 | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|   | <b>Практические занятия:</b><br>2.Составить резюме для себя.  | 2 |                             |
| Тема 2.4. Формирование лояльности клиентов                                  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Лояльность клиентов. Программы лояльности. .  | 2 | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |
|   | Правила поведения турагента в конфликтной ситуации.   | 2 |                             |
|   | <b>Тема 2.5 Туристское предприятие как</b>  |   |                             |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Клиентская база данных. Обратная связь от клиентов. Изучение конкурентов.   | 2 | ОК 1, 2, 6, 9<br>ПК 2.1-2.2 |

|  |  |   |                                     |
|--|--|---|-------------------------------------|
| <b>объект проектирования</b>   | Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам.   | 2   |                                     |
| <b>Раздел 3. Информационное обеспечение продаж турпродукта</b>                       |  | <b>20/6</b>   |                                     |
| <b>Тема 3.1. Обеспечение туриста информацией о турпродукте</b>                       | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Закон РФ «О защите прав потребителей». Информационный листок. Видеоматериалы. Карты и схемы                  | 2   | <i>OK 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | Схема маршрута.  | 2   |                                     |
|  | <b>Тема 3.2. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия</b>  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Ваучер. Проездные документы. Страховой полис. |                                     |
| <b>Тема 3.3. Подготовка курортного направления</b>                                   | <b>Содержание учебного материала</b><br>1. Страны, курорты, отельные базы. Пляжи. Основные системы онлайн-бронирования.                        | 2   | <i>OK 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Сформировать портфель курортных направлений для россиян  | 2   |                                     |
|  | <b>Содержание учебного материала</b><br>2. Общая характеристика. Основные достопримечательности. Транспортные услуги. Элементы инфраструктуры. | 2   |                                     |
| <b>Тема 3.4. Подготовка экскурсионного направления</b>                               | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Сформировать портфель местных экскурсионных направлений  | 2   | <i>OK 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Содержание учебного материала</b><br>3. Адаптационный радиус. Курорты с особыми лечебными факторами   | 2   |                                     |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Сформировать портфель лечебно-оздоровительных направлений  | 2   |                                     |
| <b>Раздел 4. Туристско-рекреационное проектирование</b>                              |  | <b>8/8</b>  |                                     |
| <b>Тема 4.1. Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>4. Ценообразование в туризме. Калькулирование цены туристского продукта. Дисконтные программы          | 2   | <i>OK 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Система скидок как инструмент стимулирования продаж  | 2   |                                     |
|  | Особенности организации прямых продаж  | 2   |                                     |
| <b>Тема 4.2. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг</b>             | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Внутренние каналы продаж. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг                              | 2   | <i>OK 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | 15. Сайт туристской компании как элемент продаж. Функции и типы сайтов.  | 2   |                                     |

|   |  |   |                                     |
|---|--|---|-------------------------------------|
| <b>Тема 4.3. Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей</b> | <b>Самостоятельная работа:</b>                                   | 2 | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | Особенности формирования туристского контента в социальных сетях |   |                                     |
|   | Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов         | 2 |                                     |
| <b>Тема 4.4. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства</b>                   | <b>Содержание учебного материала</b>                             | 2 | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|   | 5. Клиентоориентированность. Клиентоцентричность.                |   |                                     |
|   | 6. Бизнес-план турфирмы  | 2 |                                     |

|  |  |            |                                     |
|--|--|------------|-------------------------------------|
| <b>МДК 02.03. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>                       |  | <b>36</b>  |                                     |
| <b>Раздел 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>                                   |  |            |                                     |
| <b>Тема 1.1. Контроль качества выполнения работ в туристских предприятиях. Оценка качества обслуживания.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | 6          |                                     |
|  | 1. Организация контроля качества обслуживания, сущность и необходимость контроля качества. | 2          |                                     |
|  | 2. Модель качества услуги на предприятии туризма.  | 2          |                                     |
|  | 3. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания в туристских предприятиях.           | 2          | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | <b>Примерная тематика самостоятельной работы для изучения:</b>                             |            |                                     |
|  | 1. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма                           | 30         | <i>ОК 1, 2, 6, 9<br/>ПК 2.1-2.2</i> |
|  | 2. Понятие и сущность сервиса  |            |                                     |
|  | 3. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма                           |            |                                     |
|  | 4. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг                |            |                                     |
|  | 5. Организация контроля качества   |            |                                     |
|  | 6. Проблемы контроля качества услуг в сфере туризма  |            |                                     |
|  | 7. Суть комплексной системы менеджмента качества   |            |                                     |
|  | 8. Разработка стандартов, как основа качественной услуги в сфере туризма                   |            |                                     |
|  | 9. Предприятия сферы обслуживания  |            |                                     |
|  | 10. Формы организации обслуживания   |            |                                     |
|  | 11. Этапы обслуживания клиентов  |            |                                     |
|  | 12. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности                        |            |                                     |
|  | 13. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов                                |            |                                     |
|  | <b>Всего:</b>  | <b>750</b> |                                     |

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля обеспечена наличием помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

#### Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета Права социального обеспечения:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- калькуляторы;
- комплект учебно-методической документации.

#### Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор.
- ноутбук.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы

#### **Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по МДК.
2. Сборник ФОС по разделам МДК.

#### **Нормативные документы:**

3. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федер. закон РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ : (ред. от 09.12.2022). – URL: <http://docs.cntd.ru/document/9032907>
4. О защите прав потребителей : Федер. закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2022) // СПС «Консультант Плюс».
5. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Дата введения 2011-07-01 – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>.
6. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. Дата введения 2010-07-01. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200077638>.
7. ГОСТ Р 50690 – 2017 Туристские услуги. Общие требования. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200157390>
8. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>

### **Основные источники:**

9. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: КНОРУС. 2018. -206 с.

10. Валеева Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 74 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>

11. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 340 с. // ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/452006>

12. 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). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

13. Кудреватых А. С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие, практикум / А. С. Кудреватых. — Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2018. — 288 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88892.html>

14. Кухаренко Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>

15. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95633.html>.

16. Прончева О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

17. Христов Т. Т. Религиозный туризм : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. —URL: <https://urait.ru/bcode/449246>

### **Дополнительные источники:**

18. 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».

19. Ассоциация туроператоров : офиц. сайт. — URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/58142.html>



20. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / составители С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 118 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95385.html>

21. Королева Л. В. География туризма : практикум / Л. В. Королева. — М. : Российская международная академия туризма, Логос, 2015. — 64 с. — ISBN 978-5-98704-818-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>

22. Трусова Н. М. Страхование в туризме : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н. М. Трусова. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 172 с. — ISBN 978-5-8154-0317-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55815.html>

### Интернет-ресурсы

23. Туристский портал «Отзыв.ru» - [http:// www.otzyv.ru](http://www.otzyv.ru)
24. Профессиональный туристический портал «ТурДом» - [http:// www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
25. Тонкости туризма. Энциклопедия туризма. Электронный вариант – [http:// tonkosti.ru](http://tonkosti.ru).
26. Специализированный сайт для туристов «Все про отдых» - <http://www.alltourism.ru>
27. Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательное учреждение располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом модуля. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля предусматривает:

- выполнение обучающимся практических занятий,
- освоение обучающимся программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или в профильных организациях;
- проведение производственной (по профилю специальности) практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией по всем междисциплинарным курсам модуля. Каждый обучающийся имеет доступ



к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела.

Организация туристской индустрии.

Технологии и организация гостиничного обслуживания.

Основы индустрии гостеприимства

Туристское регионоведение России.

Безопасность жизнедеятельности.

Физическая культура.

#### 4.4. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

##### МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг

Общее количество аудиторных часов – **84 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **28 часов**

| Тема занятия  | часы | Форма проведения   |
|---|------|--|
| 1. Основы туроператорской деятельности  | 2    | Лекция – публичная презентация                                 |
| 2. Турпродукт как комплекс туристских услуг.  | 2    | Лекция - дискуссия   |
| 3. Составление программ обслуживания для различных категорий туристов. Условия создания оптимального тура   | 2    | Деловая игра-моделирование ситуации                            |
| 4. Разработка программы туристского обслуживания  | 2    | Интерактивная лекция   |
| 5. Понятие и виды программы обслуживания. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания. | 2    | Кейс-метод (анализ конкретных ситуаций)                        |
| 6. Оформление туристской документации   | 2    | Мини-лекция  |
| 7. Договорные отношения туроператора с партнерами.  | 2    | Деловая игра   |
| 8. Особенности работы туроператора с транспортными компаниями   | 2    | Тематическая дискуссия   |
| 9. Особенности продвижения туристского продукта   | 2    | Деловая игра   |
| 10. Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора  | 2    | Лекция – публичная презентация                                 |
| 11. Особенности выставочной деятельности туроператора   | 2    | Лекция - дискуссия   |
| 12. Социально-психологические особенности туристской деятельности.  | 2    | Ролевая игра   |
| 13. Конкурентоспособность туристского продукта и туристского предприятия  | 2    | Презентации с использованием различных вспомогательных средств |
| 14. Решение ситуационных задач по ценообразованию. Сбор информации и характеристика ценовой политики предприятия.   | 2    | Ролевая игра   |

##### МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Общее количество аудиторных часов – **66 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **8 часов**

| Тема занятия  | часы | Форма проведения     |
|---|------|----------------------|
| 1. Заполнение договора на экскурсию   | 2    | Творческое задание   |
| 2. Схема маршрута.  | 2    | Творческое задание   |
| 3. Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам. | 2    | Круглый стол         |
| 4. Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов                   | 2    | Интерактивная лекция |

## **МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг**

Общее количество аудиторных часов – **36 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **11 часов**

| Тема занятия   | часы | Форма проведения     |
|--|------|----------------------|
| 1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии            | 2    | Творческое задание   |
| 2. Определение проблем контроля качества услуг.                        | 2    | Творческое задание   |
| 3. Составление комплексной системы менеджмента.                        | 2    | Творческое задание   |
| 4. Проведение оценки эффективности предприятия.                        | 2    | Интерактивная лекция |
| 5. Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. | 2    | Ролевая игра         |
| 6. Составление характеристики предприятия.                             | 1    | Мини-лекция          |

### **4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по **ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг** по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемых разделов модуля **Предоставление туроператорских и турагентских услуг**;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- проходить стажировку в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### **Руководители практики должны:**

- иметь практический опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- отвечать за освоение обучающимися профессионального цикла.

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

| №    | Содержание  | Основные показатели оценки   | Методы оценки   |
|------|---|--|---|
| ПО 1 | Координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;   | Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа, контрольный тест<br>Учебная практика |
| ПО 2 | Консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)  | Знать этику делового общения.<br>Владеть культурой межличностного общения  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| ПО 3 | Осуществления приема заказов от туристов  | Знать требования к учету и оформлению заказов.<br>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учету заказов и клиентов.             | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| ПО 4 | Проверки наличия всех реквизитов заказа;  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| ПО 5 | Идентификации вида заказа;  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| ПО 6 | 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; | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| У 1  | Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;  | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля де-  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа, контрольный тест                     |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
|      |  | тельности подчиненных   |   |
| У 2  | Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| У 3  | Владеть культурой межличностного общения;  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа, контрольный тест<br>Учебная практика |
| У 4  | Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;                                     | Знать этику делового общения  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| У 5  | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации;   | Использовать современные средства поиска, анализа информации  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| У 6  | Владеть методикой хранения и поиска информации;  | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации   | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| У 7  | Вести документацию, хранение и извлечение информации;  | Владение навыками ведения документации, хранения и извлечения информации  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа                                       |
| У 8  | Пользоваться компьютерными программами бронирования туров;   | Использование компьютерных программ для бронирования туров  | Ситуационные задачи, контрольная работа<br>Учебная практика                           |
| У 9  | Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа  | Осуществление контроля за своевременностью выполнения заказов   | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| У 10 | Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;  | Владеть методикой сбора, обработки и анализа статистических данных  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа                                       |
| У 11 | Формировать банки данных;  | Выполнять задачи по оформлению и обработке заказов  | Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика                   |
| 3 1  | Законодательство Российской Федерации в сфере туризма;   | Знать Законодательство Российской Федерации в сфере туризма, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности                 | Контрольная работа, контрольный тест, деловая игра, реферат                           |
| 3 2  | Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и  | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туропе-   | Контрольная работа, контрольный тест  |

|      |  |   |  |
|------|--|---|--|
|      | турагентской деятельности;   | раторской и турагентской деятельности   |  |
| 3 3  | Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;              | Владеть информацией о ассортименте и характеристиках предлагаемых туристских продуктах  | Контрольная работа, контрольный тест, доклад                     |
| 3 4  | Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;  | Знать цены на туристские продукты и туристские услуги   | Контрольная работа, контрольный тест, доклад, реферат            |
| 3 5  | Системы бронирования услуг;  | Владеть методикой хранения и поиска информации  | Контрольная работа, контрольный тест, доклад                     |
| 3 6  | Организацию работы с запросами туристов;                                     | Знать последовательность в работе с запросами туристов  | Контрольная работа, контрольный тест, доклад, реферат            |
| 3 7  | Требования к оформлению и учету заказов;                                     | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности   | Контрольная работа, контрольный тест, доклад                     |
| 3 8  | Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;                      | Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа   | Контрольная работа, контрольный тест, доклад                     |
| 3 9  | Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности  | Контрольная работа, контрольный тест, доклад<br>Учебная практика |
| 3 10 | Программное обеспечение деятельности туристских организаций;                 | Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учету заказов и клиентов. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Контрольная работа, контрольный тест, доклад                     |
| 3 11 | Этику делового общения;  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста   | Контрольная работа, контрольный тест, доклад<br>Учебная практика |
| 3 12 | Основы делопроизводства;   | Знать основы делопроизводства   | Контрольная работа, контрольный тест, до-                        |

|      |  |   |  |
|------|--|---|--|
|      |  |   | клад, ситуационные задачи  |
| 3 13 | Правила внутреннего трудового распорядка;  | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных    | Контрольная работа, контрольный тест                                 |
| 3 14 | Правила по охране труда и пожарной безопасности.   | Соблюдать правила по охране труда и пожарной безопасности на предприятии  | Контрольная работа, контрольный тест                                 |
| ОК 1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  | Выполнение задач по оформлению и обработке заказов  | Доклад, контрольная работа, контрольный тест, собеседование, реферат |
| ОК 2 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации   | Ситуационные задачи, контрольная работа, контрольный тест            |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. | Знать требования к учету и оформлению заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учету заказов и клиентов. | Деловая игра, ситуационные задачи                                    |
| ОК 4 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продаж билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;      | Доклад, контрольная работа, реферат                                  |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  | Владеть культурой межличностного общения  | Доклад, контрольная работа, реферат                                  |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и                              | Владение приемами коллективной работы и приемами общения  | Деловая игра, решение ситуационных задач, проект                     |

|        |   |   |  |
|--------|---|---|--|
|        | межрелигиозных отношений, применять стандарты анти-коррупционного поведения.  |   |  |
| ОК 7   | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Выполнение организации, мотивирования, контроля деятельности группы                                   | Деловая игра, решение ситуационных задач, проект                           |
| ОК 9   | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках   | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности | Доклад, контрольная работа, реферат  |
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов  | Знать требования к оформлению и правила обработки заказов.  | Ситуационные задачи, контрольная работа, контрольный тест                  |
| ПК 2.2 | Координировать работу по реализации заказа.   | Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа           | Ситуационные задачи, текст, доклад, контрольная работа<br>Учебная практика |