

Рабочая программа

Дисциплина «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

СОДЕРЖАНИЕ

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

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							
Всего:		450	183	72	14	33			216

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							
Всего:		450	54	12	6	162			216

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
МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг		108	
Раздел 1. Туроператор – как основной субъект туристского рынка		16	
Тема 1.1. Понятие туристской деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	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.		
Тема 1.2. Основы туроператорской деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	2. Понятие, функции и классификация туроператоров. Классификация туроператоров по профилю работы. Преимущества и недостатки в работе разных видов туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга.		
	Практические занятия: 1. Виды туризма и особенности турпродуктов. Факторы развития туроперейтинга	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	Самостоятельная работа: Подготовка докладов по теме «Характеристика основных видов туризма и география их распространения»	2	
	Содержание учебного материала		ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	3. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельностью. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	2	
	4. Документация туроператорской организации. Ведение туристской отчетности.	2	
	Практические занятия: 2. Работа по проекту: представление вида создаваемого туроператора и профиля его работы. Выступление с докладами «Характеристика основных видов туризма и география их распространения»	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2

	Самостоятельная работа: Сбор информации о крупных туроператорах региона для практического занятия. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий.	2	
Раздел 2. Туристский продукт как результат деятельности туроператора		8	
Тема 2.1 Турпродукт как комплекс туристских услуг	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	5. 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		
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: выбор вида туроператора и профиля работы с обоснованием своего выбора	2	
Тема 2.2 Понятие тура	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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		
	Практические занятия: 3. Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия. Проведение деловой игры «Способы устранения проблем, возникающие во время тура»	2	
Раздел 3. Разработка туров как основа деятельности туроператора		26	
Тема 3.1 Основы проектирования туристского продукта	Содержание учебного материала		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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	
	Практические занятия: 4. Выбор перспективного вида и направления туров. Сегментация рынка, выбор целевых сегментов рынка и позиционирование турпродуктов на рынке. Маркетинговая среда.	2	
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: проведение анализа деятельности туристских фирм по выбранному направлению и их туристских продуктов. Просмотр фильма и выявить проблемные аспекты.	2	

Тема 3.2 Разработка программы туристского обслуживания	Содержание учебного материала		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	10. Понятие маршрута, виды маршрута, требования к составлению маршрута. Понятие и виды программы обслуживания.	2	
	11. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания.	2	
	Практические занятия: 5. Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров)	2	
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: разработка программы обслуживания согласно выбранному направлению и виду тура.	2	
Тема 3.3 Оформление туристской документации	Содержание учебного материала		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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.).	2	
	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	
	Практические занятия: 6. Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура	2	
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: подготовка документов по разработанному туру	2	
Раздел 4. Договорные отношения в туроперейтинге		18	
Тема 4.1 Характеристика туристского договора и требования к его составлению	Содержание учебного материала		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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	2	
	Практические занятия:	2	

	7. Составление типовых договоров с поставщиками услуг		
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: выбор необходимых поставщиков по разработанному туру с обоснованием своего выбора. Выполнение доклада и /или мультимедийной презентации по выбору	2	
Тема 4.2 Особенности работы туроператора с предприятиями размещения и питания	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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.		
	Практические занятия: 8. Деловая игра «Договорные отношения туроператора с поставщиками услуг»	2	
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: выбор схемы работы с предприятиями размещения и питания, подготовка договора	2	
Тема 4.3 Особенности работы туроператора с транспортными компаниями	Содержание учебного материала		
	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 ПК 2.1-2.2</i>
	Практические занятия: 9. Особенности работы туроператора с поставщиками услуг – решение ситуационных задач	2	
	Самостоятельная работа: Составить памятку пассажира авиатранспорта, автотранспорта. Работа по проекту: выбор схемы работы с транспортными компаниями и подготовка договора	2	
Раздел 5. Особенности ценообразования в туроперейтинге		10	
Тема 5.1 Себестоимость туристского продукта	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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		
	Практические занятия: 10. Расчет себестоимости тура по заданным параметрам	2	

Тема 5.2 Расчет окончательной цены турпродукта	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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		
	Практические занятия: 11. Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.	2	
	Самостоятельная работа: Сбор и анализ информации о ценах на туристском рынке. Работа по проекту: рассчитать цену разработанного тура и прибыль	2	
Раздел 6. Технология продвижения туристского продукта		16	
Тема 6.1 Особенности работы туроператора с турагентами	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	19. Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Процедура поиска и выбора агентов. Организация деятельности с турагентами по реализации турпродукта. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Агентское соглашение. Формирование агентских сетей и способы стимулирования их активности.		
	Практические занятия: 12. Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора	2	
Тема 6.2 Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора	Содержание учебного материала		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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.	2	
	Практические занятия: 13. Деловая игра «Особенности продвижения туристского продукта»	2	
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: подготовка рекламных материалов к разработанному туру (буклет тура и т.д.)	2	
Тема 6.3 Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	21. 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.		
	Практические занятия: 14. Профессиональные стандарты в сфере туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера турфирмы. Качество обслуживания и способы регулирования в туризме.	2	

	Самостоятельная работа: Подготовка проектов к защите, подготовка презентаций	2	
Курсовая работа	Примерная тематика курсовой работы (проекта): 1. Разработка конкретного вида тура в конкретную страну, регион России: 1.1 Разработка пляжного тура 1.2 Разработка лечебно-оздоровительного тура 1.3 Разработка экскурсионного тура 1.4 Разработка этнографического тура 1.5 Разработка образовательного тура 1.6 Разработка романтического тура 1.7 Разработка делового тура 1.8 Разработка религиозного тура 1.9. Разработка активного (спортивного) тура 1.10. Разработка событийного тура 2. Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Иркутской области 3. Экологический туризм. Перспективы развития в Байкальском регионе 4. Продвижение туристского продукта (на конкретном примере) 5. Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Российской Федерации 6. Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Российской Федерации 7. Формирование турпродукта в Иркутском регионе, с целью развития въездного туризма 8. Влияние туризма на природную и культурную среду дестинации (на конкретном примере) 9. Экологические особенности рекреационного использования территорий 10. Взаимоотношения туроператора с поставщиками основных туристских услуг (на конкретном примере) 11. Анимационное обслуживание туристов в зарубежных дестинациях и на курортах России 12. Методы оценки экономической эффективности турпродукта 13. Опыт создания и развития туроператорского предприятия (на конкретном примере) 14. Опыт создания и развития турагентского предприятия (на конкретном примере) 15. Динамика и перспективы развития рынка туристских услуг (на примере конкретного региона) 16. Стимулирование потребительского спроса в туристской отрасли 17. Новые виды туризма в посткризисный период 18. Оценка качества туристского продукта (на конкретном примере) 19. Специфика организации рекламных туров 20. Международный туризм в условиях современного рынка: особенности и тенденции развития (на конкретном примере). 21. Способы рекламы туристского продукта (на конкретном примере) 22. Разработка инклюзив-тура инициативного туроператора	14	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2

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

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

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

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

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

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
МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг		108	
Раздел 1. Туроператор – как основной субъект туристского рынка		16	
Тема 1.1. Понятие туристской деятельности	Самостоятельная работа:	6	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	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.		
Тема 1.2. Основы туроператорской деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	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.		
	Самостоятельная работа: 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	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
Раздел 2. Туристский продукт как результат деятельности туроператора		12	
Тема 2.1 Турпродукт как комплекс туристских услуг	Самостоятельная работа: 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 Работа по проекту: выбор вида туроператора и профиля работы с обоснованием своего выбора	4	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
Тема 2.2 Понятие тура	Содержание учебного материала	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	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		

	Самостоятельная работа: Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия.	6	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
Раздел 3. Разработка туров как основа деятельности туроператора		24	
Тема 3.1 Основы проектирования туристского продукта	Содержание учебного материала	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	3. Основы и нормативно-правовая база проектирования туристского продукта. Основные этапы разработки тура. Основные правила и методика разработки тура.		
	Самостоятельная работа: Проведение маркетинговых исследований конкурентов, туристского продукта, выбранного географического направления. Понятие туристского потенциала страны. Работа по проекту: проведение анализа деятельности туристских фирм по выбранному направлению и их туристских продуктов.	6	
Тема 3.2 Разработка программы туристского обслуживания	Содержание учебного материала	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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.		
	Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров). Работа по проекту: разработка программы обслуживания согласно выбранному направлению и виду тура.	6	
Тема 3.3 Оформление туристской документации	Содержание учебного материала	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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.		
	Практические занятия: 1. Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	Самостоятельная работа: 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.		
Раздел 4. Договорные отношения в туроперейтинге		22	
Тема 4.1 Характеристика туристского договора и требования к его составлению	Самостоятельная работа: 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	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
Тема 4.2 Особенности работы туроператора с предприятиями размещения и питания	Содержание учебного материала 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	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	Самостоятельная работа: Работа по проекту: выбор схемы работы с предприятиями размещения и питания, подготовка договора	6	
Тема 4.3 Особенности работы туроператора с транспортными компаниями	Содержание учебного материала 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	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	Самостоятельная работа: 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	
Раздел 5. Особенности ценообразования в туроперейтинге		10	
Тема 5.1 Себестоимость туристского продукта	Содержание учебного материала 8. Понятие издержек туристской фирмы и их классификация. Расчет стоимости проживания, питания, перевозки и экскурсионных услуг. Понятие себестоимости. Расчет себестоимости тура	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	Содержание учебного материала 9. Понятие цены. Цели и методы ценообразования. Расчет цены тура. Понятие прибыли, виды	1	

турпродукта	прибыли. Понятие рентабельности тура. Расчет окончательной цены тура		
	Практические занятия: 2. Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.	2	
	Самостоятельная работа: Сбор и анализ информации о ценах на туристском рынке. Работа по проекту: рассчитать цену разработанного тура и прибыль	6	
Раздел 6. Технология продвижения туристского продукта		18	
Тема 6.1 Особенности работы туроператора с турагентами	Содержание учебного материала	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 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.		
Тема 6.2 Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора	Содержание учебного материала		
	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, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	Самостоятельная работа: Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора Работа по проекту: подготовка рекламных материалов к разработанному туру (буклет тура и т.д.)	6	
Тема 6.3 Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	12. 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.		
	Практические занятия: 3. Защита проектов, презентация туров	2	
	Самостоятельная работа: 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	
Курсовая работа	Примерная тематика курсовой работы (проекта): 1. Разработка конкретного вида тура в конкретную страну, регион России: 1.1 Разработка пляжного тура 1.2 Разработка лечебно-оздоровительного тура 1.3 Разработка экскурсионного тура	6	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2

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

оказания услуг по реализации туристского продукта	Потребитель. Исполнитель. Договор о реализации туристского продукта		<i>ПК 2.1-2.2</i>
	Самостоятельная работа: Заполнение договора о реализации турпродукта между туроператором и турагентом.	2	
	Практические занятия: 1. Заполнение договора на экскурсию	2	
	Самостоятельная работа: Перечислить, какие условия реализации туристского продукта считаются обязательными для включения в текст договора	2	
Тема 1.3. Услуги, входящие в турпродукт	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Ответственность продавца турпродукта. Подготовка документов. Изменения в договоре или расторжение. Обеспечение безопасности услуг.		
	Ответственность исполнителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей»	2	
Раздел 2. Организация взаимодействия турфирмы-агента и туроператора		20/2	
Тема 2.1 Выбор турагентом туроператора	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Формирование портфеля предложений. Характеристика туроператора.		
	Договор субагентирования. Агентское вознаграждение.	2	
	Составить рейтинг местных туроператоров	2	
Тема 2.2. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Турагентская реклама. Реклама в Интернете, в электронных изданиях.. Контекстная реклама. Наружная реклама. Нерекламные методы продвижения турагентских услуг.		
	Составить рекламный буклет по одному из местных туристских направлений	2	
Тема 2.3. Квалификационные требования к персоналу турагентства	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Квалификационные требования к работникам туристической индустрии		
	Практические занятия: 2.Составить резюме для себя.	2	
Тема 2.4. Формирование лояльности клиентов	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Лояльность клиентов. Программы лояльности. .		
	Правила поведения турагента в конфликтной ситуации.	2	
Тема 2.5 Туристское предприятие как	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Клиентская база данных. Обратная связь от клиентов. Изучение конкурентов.		

объект проектирования	Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам.	2	
Раздел 3. Информационное обеспечение продаж турпродукта		20/6	
Тема 3.1. Обеспечение туриста информацией о турпродукте	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Закон РФ «О защите прав потребителей». Информационный листок. Видеоматериалы. Карты и схемы		
	Схема маршрута.	2	
Тема 3.2. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия	Самостоятельная работа:	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Ваучер. Проездные документы. Страховой полис.		
	БСО. Договор и путевка	2	
Тема 3.3. Подготовка курортного направления	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	1. Страны, курорты, отельные базы. Плечи. Основные системы онлайн-бронирования.		
	Самостоятельная работа: Сформировать портфель курортных направлений для россиян	2	
Тема 3.4. Подготовка экскурсионного направления	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	2. Общая характеристика. Основные достопримечательности. Транспортные услуги. Элементы инфраструктуры.		
	Самостоятельная работа: Сформировать портфель местных экскурсионных направлений	2	
Тема 3.5. Подготовка лечебно-оздоровительного направления	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	3. Адаптационный радиус. Курорты с особыми лечебными факторами		
	Самостоятельная работа: Сформировать портфель лечебно-оздоровительных направлений	2	
Раздел 4. Туристско-рекреационное проектирование		8/8	
Тема 4.1. Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	4. Ценообразование в туризме. Калькулирование цены туристского продукта. Дисконтные программы		
	Самостоятельная работа: Система скидок как инструмент стимулирования продаж	2	
	Особенности организации прямых продаж	2	
Тема 4.2. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг	Самостоятельная работа: Внутренние каналы продаж. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	15. Сайт туристской компании как элемент продаж. Функции и типы сайтов.	2	

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

МДК 02.03. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		36	
Раздел 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии			
Тема 1.1. Контроль качества выполнения работ в туристских предприятиях. Оценка качества обслуживания.	Содержание учебного материала	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 ПК 2.1-2.2</i>
	Примерная тематика самостоятельной работы для изучения: 1. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма 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	30	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
Всего:		750	

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 (МАБИБ), 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 Учебная практика
ПО 2	Консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)	Знать этику делового общения. Владеть культурой межличностного общения	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
ПО 3	Осуществления приема заказов от туристов	Знать требования к учету и оформлению заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учету заказов и клиентов.	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа 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 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 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 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 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 Учебная практика
У 4	Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	Знать этику делового общения	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 5	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации;	Использовать современные средства поиска, анализа информации	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 6	Владеть методикой хранения и поиска информации;	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа 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 Учебная практика
У 9	Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа	Осуществление контроля за своевременностью выполнения заказов	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа 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 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 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 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 Учебная практика