

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович  
Должность: Первый проректор  
Дата подписания: 23.09.2023 14:11  
Уникальный программный ключ:  
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba795a6b4422

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ТУРОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ**

*(наименование учебной дисциплины)*

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

*(код, наименование профессии/специальности)*

Рассмотрено и согласовано на заседании цикловой комиссией «Юридических, экономических дисциплин и профдисциплин специальности «Туризм и гостеприимство»»

*(наименование комиссии)*

Протокол №   2   от «   02   »    09    2023 г.

Разработана на основе ФГОС СПО РФ и ПООП СПО для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100).

Организация разработчик: Политехнический колледж ЛГАУ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02 ТУРОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Туроператорских и турагенских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции

### Перечень общих компетенций

| Код    | Наименование общих компетенций   |
|--------|--|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                  |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  |

### Перечень профессиональных компетенций

| Код     | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций                            |
|---------|---|
| ВД 2    | Предоставление экскурсионных услуг  |
| ПК 2.1. | Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах |
| ПК 2.2. | Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)                         |

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|                  |   |
|------------------|---|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</li> <li>– Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</li> <li>– Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</li> <li>– Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на</li> </ul> |
|------------------|---|

экскурсионные услуги

- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
- Отбора и изучения экскурсионных объектов
- Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания
- Формирования программ экскурсионного обслуживания
- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)
- Составления маршрута и текста экскурсии
- Отбора объектов для показа во время экскурсии
- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
- Определения методических приемов проведения экскурсии
- Объезда (обхода) маршрута экскурсии
- Оформления экскурсионной документации
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
- Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
- Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
- Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
- Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
- Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)
- Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма)
- Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)
- Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</li> <li>– Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)</li> <li>– Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения</li> <li>– Подготовки снаряжения (по видам туризма)</li> <li>– Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)</li> <li>– Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)</li> <li>– Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)</li> <li>– Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)</li> <li>– Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</li> <li>– Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи</li> <li>– Обеспечения связи между экипажами транспортных средств</li> <li>– Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</li> <li>– Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма)</li> <li>– Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</li> <li>– Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута</li> <li>– Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями</li> <li>– Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами</li> </ul> |
|--|---|

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</li> <li>– Планирования и помощи в организации кормления лошадей</li> <li>– Чистки и седловки лошадей</li> <li>– Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут</li> <li>– Ухода за лошадью</li> <li>– Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте</li> <li>– Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)</li> <li>– Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма)</li> <li>– Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма)</li> <li>– Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</li> <li>– Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</li> <li>– Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)</li> <li>– Организации транспортировки пострадавшего</li> <li>– Организации аварийных бивуаков</li> <li>– Эвакуации пострадавших</li> </ul>   |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</li> <li>– Принимать заказы на экскурсионные услуги</li> <li>– Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</li> <li>– Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</li> <li>– Использовать систему электронных путевок</li> <li>– Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</li> <li>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> <li>– Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> <li>– Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</li> <li>– Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</li> <li>– Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Составлять программы экскурсионного обслуживания</li> </ul> |

- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания
- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
- Сбирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам
- Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий
- Организация питания туристов (экскурсантов)
- Организация посещения объектов экскурсионного показа
- Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий
- Определять тему и составлять маршрут экскурсии
- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
- Составлять методическую разработку экскурсии
- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
- Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание
- Применять технику публичных выступлений
- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов
- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии
- Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств
- Использовать технические средства при проведении экскурсий
- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий
- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе
- Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии
- Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)
- Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии
- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций
- Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по

|  |  |
|--|--|
|  | <p>видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</li> <li>– Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</li> <li>– Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</li> <li>– Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях</li> <li>– Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</li> <li>– Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</li> <li>– Передвигаться по закрытым ледникам</li> <li>– Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин</li> <li>– Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</li> <li>– Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание</li> <li>– Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока</li> <li>– Организовывать различные виды страховок на воде</li> <li>– Ориентироваться в лесной и горной местности</li> <li>– Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса</li> <li>– Ориентироваться без применения карт и компаса</li> <li>– Пользоваться спутниковыми навигационными системами</li> <li>– Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости</li> <li>– Готовить пищу в полевых условиях</li> <li>– Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе</li> <li>– Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</li> <li>– Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств</li> <li>– Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек</li> <li>– Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших</li> <li>– Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших</li> <li>– Оказывать первую помощь в полевых условиях</li> </ul> |
|--|--|



|       |   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств</li> <li>– Организовывать аварийные бивуаки</li> <li>– Ремонтировать все виды снаряжения</li> <li>– Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт</li> </ul>   |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела</li> <li>– Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</li> <li>– Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</li> <li>– Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</li> <li>– Основы делопроизводства</li> <li>– Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</li> <li>– Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</li> <li>– Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке</li> <li>– Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии</li> <li>– Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Этика межкультурного и делового общения</li> <li>– Туристский потенциал населенного пункта (района)</li> <li>– Теоретические основы экскурсионной деятельности</li> <li>– Этика и культура межличностного общения</li> <li>– Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</li> </ul> |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПМ 02 ТУОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ

| Вид учебной работы  | Объем в часах |
|---|---------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b> | 616           |
| <b>в т.ч. аудиторной работы</b>                           | 441           |
| в т. ч.:  |               |
| теоретическое обучение                                    | 318           |
| практические занятия                                      | 123           |
| Самостоятельная работа                                    | 175           |
| Курсовой проект   | 20            |
| Учебная практика  | 108           |
| Производственная практика                                 | 36            |
| Промежуточная аттестация: <i>Экзамен</i>                  | 28            |
| <b>Итого</b>  | <b>808</b>    |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ) ПМ 02 ТУРОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)   | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. |
|---|---|---|
| 1   | 2   | 3   |
| <b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>                                     |   | <b>110/40/50</b>  |
| <b>Раздел 1. Основы туроперейтинга</b>  |   | ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09                                    |
| <b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>                                      | <b>Содержание</b>   | 10  |
|   | Туроператор и его основные функции. Миссия и цели туроператора. Классификация туроператоров и моделей туроперейтинга. Профиль работы туроператора. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России  |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |   |
|   | Проведение анализа интернет – источников, изучение туристического рынка региона. Оценка направленности туристического рынка на профиль оказываемых услуг. Анализ профиля и электронных каталогов туроператоров  | 2   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |   |
|   | Разработать презентацию на тему: «Визитная карточка туроператора»   | 6   |
|   | Изучить бренд региона России (по выбору).   | 6   |
| Разработать презентацию на тему «Туристическая привлекательность региона России».         | 6   |   |
| <b>Тема 1.2. Организационно-правовые основы туроператорской деятельности</b>              | <b>Содержание</b>   | 10  |
|   | Правовые аспекты туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы. Государственная регистрация туристской организации. Процедура и этапы регистрации. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр |   |

|   |  |    |
|---|--|----|
|   | туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.  |    |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |    |
|   | Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих туроператорскую деятельность в Российской Федерации.  | 2  |
|   | Деловая игра «Формирование пакета документов для учреждения юридического лица». Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы.   | 2  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |    |
|   | Финансовые гарантии.   | 6  |
| <b>Раздел 2. Турпродукт как результат деятельности туроператора</b> |  |    |
| <b>Тема 2.1. Основы туристского продукта</b>                        | <b>Содержание</b>  | 10 |
|   | Туристская услуга. Свойства туристской услуги. Особенности услуг как товара. Туристский продукт как основа тура. Источник и структура туристского продукта. Туристский продукт как экономическая категория. Отличительные особенности и юридическая сторона.   |    |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |    |
|   | Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия. Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта по указанным критериям.  | 2  |
|   | Анализ потребностей в туристических услугах различных целевых групп (туристов).  | 2  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрено   |    |
| <b>Тема 2.3 Проектирование туристского продукта</b>                 | <b>Содержание</b>  | 10 |
|   | Основы и нормативно-правовая база проектирования турпродукта. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ, Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», государственные стандарты: ГОСТ 32611-2014, ГОСТ 32612-2014. Маркетинговые исследования туристского рынка: PEST анализ; SWOT анализ; сегментация рынка. Маркетинговая среда туроператора. Позиционирование туров и туроператоров. Карта восприятия. Исследование характеристик потребителей и реакция, приверженность потребителей. |    |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |    |

|   |  |    |
|---|--|----|
|   | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру   | 2  |
|   | Определение базовых услуг по заданным показателям  | 2  |
|   | Мониторинг предложений туроператоров   | 2  |
|   | Проведение маркетингового исследования туристского рынка (туристских ресурсов, потребителей туристских услуг, конкурентной среды) по выбранному географическому региону  | 2  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |    |
|   | Сравнительный анализ сайтов туроператоров России (по выбору): Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта, подачи материала о странах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.).  | 6  |
|   | Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг региона, оценка их деятельности   | 6  |
| <b>Тема 2.4 Формирование туристского продукта</b>                         | <b>Содержание</b>  | 10 |
|   | Выбор маршрута и планирование тура: оценка ресурсного обеспечения тура, целевые объекты туризма, питание и размещение. Разработка программы туристского обслуживания. Ценообразование в туризме. Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости. Составление договорного плана тура. Схема работы туроператора с поставщиками услуг. Информационно-методическое обеспечение тура |    |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |    |
|   | Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для российских клиентов.   | 2  |
|   | Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура.   | 2  |
|   | Расчет себестоимости и продажной цены туристского продукта.  | 2  |
|   | Оформление туристской документации: лист бронирования, договор реализации туристского продукта, туристская путевка. Оформление туристской документации: технологическая карта туристской поездки по маршруту   | 2  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |    |
| Проведение анализа литературы и интернет источников по теме исследования. | 4  |    |

|  |   |    |
|--|---|----|
|  | Выявление определений товара и услуги, выводы оботличительных особенностей данных понятий.  |    |
|  | Сравнительный анализ интернет – ресурсов, выявление взаимосвязи производства и потребления товара и услуги  | 4  |
| <b>Раздел 3. Договорные отношения в туроперейтинге</b>             |   |    |
| <b>Тема 3.1<br/>Договорные отношения<br/>между туроператорами.</b> | <b>Содержание</b>   | 10 |
|  | Характеристика и стороны туристского договора. Сущность договора, его содержание и требования к его составлению. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами. Основные условия договора.   |    |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |    |
|  | Изучение технологии оформления договоров. Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов.   | 2  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |    |
|  | Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг региона, оценка их деятельности  | 6  |
| <b>Раздел 3. Договорные отношения в туроперейтинге</b>             |   |    |
| <b>Тема 3.2 Взаимодействие<br/>туроператоров и турагентов</b>      | <b>Содержание</b>   | 10 |
|  | Место туроператора и турагента на туристском рынке. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента. Правовое регулирование договорных отношений туроператора с турагентом. Организационно-правовые основы работы. Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту. Агентские сети и способы стимулирования их активности. Франчайзинг в туризме. Документооборот. |    |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |    |
|  | Работа с агентскими договорами. Агентский договор. Основные положения и особенности. Составление проект договора-комиссии с турагентством. Анализ программ лояльности туроператоров России для турагентской сети.   | 2  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрена  |    |
| <b>Тема 3.3 Правовые аспекты</b>                                   | <b>Содержание</b>   | 10 |

|   |   |    |
|---|---|----|
| <b>взаимодействия туристического предприятия и клиента</b>                | Туроператор и турист: договор о реализации туристского продукта. Единая информационная система электронных путевок. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Документальное оформление системы качества. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя. Выявление услуги несоответствующего качества. Корректирующие действия. Управление конфликтами в туроперейтинге. Прогнозирование конфликтов и оценка возможных последствий. |    |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |    |
|   | Работа с заявками на бронирование туристских услуг. Составьте алгоритм действий при принятии и обработки заявки. Оформление документов.   | 2  |
|   | Анализ правил. оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями. и страховыми компаниями<br>Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам  | 2  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрена  |    |
| <b>Тема 3.4 Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг</b>         | <b>Содержание</b>   | 10 |
|   | Взаимоотношения туроператора с исполнителями туристских услуг. Технология организации переговоров с поставщиками услуг. Взаимодействия туроператора с авиакомпаниями. Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного и автомобильного транспорта. Формы сотрудничества туроператора с судовладельцами. Взаимодействие туроператора с предприятиями размещения и питания. Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями             |    |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |    |
|   | Анализ правил. оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями. и страховыми компаниями<br>Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам  | 2  |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрена                |   |    |
| <b>Раздел 4. Информационные технологии в деятельности туристской фирм</b> |   |    |
| <b>Тема 4.1 Программные</b>   | <b>Содержание</b>   | 10 |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| <b>комплексы для туроператоров</b>  | Программные продукты резервирования и автоматизации деятельности туроператоров. Основные функции и возможности программных комплексов. Формирование турпродукта. Взаимодействие с агентствами и оформленными турами. Порядок оформления онлайн-продаж, документооборот и статические данные по турпродажам. |           |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   | <b>2</b>  |
|   | Организация автоматизированного рабочего места (АРМ) туроператора. Анализ систем бронирований туроператоров   |           |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрена  |           |
| <b>Раздел 5. Продвижение туристского продукта</b>   |   |           |
| <b>Тема 5. 1 Стратегия продвижения туристского продукта на рынок</b>  | <b>Содержание</b>   | 10        |
|   | Цели продвижения туристского продукта. Изучение ценовых и неценовых методов продвижения турпродукта. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения. Составление бюджета продвижения                             |           |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |           |
|   | Разработка рекламного материала и презентация турпродукта. Этапы выставочной деятельности туроператора. Разработка PR кампании  | 2         |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрена  |           |
| <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>   |   | <b>6</b>  |
| <b>Курсовая работа. Примерная тематика курсовых работ:</b><br>Монопрофильные и многопрофильные туристские операторы российского рынка;<br>- Ведущие туристские операторы российского рынка, туристские компании – бренды российского рынка;<br>- Ведущие российские аутгоинг - туроператоры по массовому отдыху и их характеристики (на конкретном примере);<br>- Организация детского отдыха и оздоровления (на примере конкретного предприятия санаторно-курортного комплекса Краснодарского края);<br>- Туристские формальности в организации деятельности туристских фирм;<br>- Разработка и продвижение анимационной программы для средства размещения (на примере конкретного предприятия);<br>- Ведущие российские инкаминговые туроператоры и их характеристики (на конкретном примере);<br>- Зимние виды спорта и оздоровления в структуре туристских услуг. |   | <b>20</b> |

- Оценка конкурентоспособности туристского предприятия;
- Ведущие российские инсайдинговые туроператоры и их характеристики (на конкретном примере);
- Разработка инновационного туристского продукта туроператором (по любому направлению, любому виду туризма, на любом виде транспорта);
- Основные транспортные авиакомпании - авиаперевозчики российского туристского рынка;
- Взаимодействие туроператора и турагента (на конкретном примере);
- Ведущие российские туроператоры, специализирующиеся на горнолыжном туризме, и их характеристики (на конкретном примере);
- Ведущие российские туроператоры, специализирующиеся на организации деловых поездок, и их характеристики (на конкретном примере);
- Ведущие российские туроператоры, специализирующиеся на круизном туризме, и их характеристики (на конкретном примере);
- Автоматизация документооборота в туроперейтинге. Сравнительная характеристика наиболее популярных в российском туроперейтинге программных комплексов;
- Особенности планирования турпродукта для выездного туризма;
- Особенности планирования турпродукта для внутреннего туризма; - Особенности планирования турпродукта для въездного туризма;
- PR-компания в туристическом агентстве как инструмент продвижения нового торгового предложения.;
- Особенности рекламы туристского продукта;
- Технология разработки экстремального туристского маршрута;
- Разработка инновационных программ обслуживания туристов в рамках событийного туризма в России;
- Анализ рекламной деятельности туристической компании (на конкретном примере);
- Автобусные туры: маршруты и особенности программ;
- Методы стимулирования потребителей туристского продукта
- ; - Показатели качества туристского обслуживания; - Формирование сбытовой сети туроператора; - Методы создания привлекательного туристского продукта;
- Требования к персоналу туристской фирмы; - Организационная структура и имидж туристской фирмы;
- Обеспечение безопасности в туризме;
- Анализ системы страхования туристов в России;
- Организация обслуживания туристов в средствах размещения; - Организация обслуживания туристов в условиях турфирмы;
- Организация обслуживания туристов на предприятиях питания;



|   |  |   |
|---|--|---|
| - Роль выставочной деятельности в туризме                                       |  |   |
| <b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>                              |  | <b>88/35/53</b>                         |
| <b>Раздел 1. Сущность турагентской деятельности</b>                             |  | ПК 2.1. ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| <b>Тема 1.1. Законодательная база туристической деятельности</b>                | <b>Содержание</b>  | 6                                       |
|   | Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России. |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|   | Анализ туристского спроса и структуры рекреационных потребностей.  | 2                                       |
|   | Исследование сегментирования туристского рынка   | 2                                       |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|   | Составить таблицу «Источники правового регулирования туризма в Российской Федерации (обзорный анализ)»   | 4                                       |
| <b>Тема 1.2. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора</b> | <b>Содержание</b>  | 4                                       |
|   | Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов  |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|   | Анализ законодательных актов в туризме   | 2                                       |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|   | Анализ Федерального закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»  | 4                                       |
| <b>Тема 1.3. Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта</b>          | <b>Содержание</b>  | 6                                       |
|   | Турагентская реклама. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства. Агентские сети и условия работы в них; Не рекламные методы продвижения турагентских услуг. Виды нестандартной              |   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | рекламы.  |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |   |
|  | Составляющие пакета туристских услуг. Анализ предложений туроператоров и выбор оптимального туристского продукта  | 2 |
|  | Разработка рекламных материалов   | 2 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |   |
|  | Письменно и в графическом виде разработать концепцию по оформлению стенда туристических фирм (макет, дизайн, и т.п.)  | 4 |
| <b>Раздел 2. Туристский продукт</b>  |   |   |
| <b>Тема 2.1. Технологические особенности формирования туристского продукта</b> | <b>Содержание</b>   | 6 |
|  | Туристский продукт как комплекс товаров и услуг, потребляемых туристом. Факторы, влияющие на качество турпродукта. Уровни турпродукта. Структура туристического продукта с точки зрения факторов, обуславливающих его качество  |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |   |
|  | Подбор вариантов согласно требованиям потребителя (на примере речных круизов по России). Построение алгоритма оформления и бронирования тура  | 2 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |   |
|  | Подготовить презентацию на тему «Речные круизы по России»   | 4 |
| <b>Тема 2.2. Услуги туристского профиля в составе турпродукта</b>              | <b>Содержание</b>   | 8 |
|  | Классификация туристских услуг предприятий туризма и их элементы. Услуги туроператоров и турагентов, их общие и отличительные черты. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта. Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта. Виды предприятий представляющие услуги размещения. Понятие развлекательного туризма и его характеристики. |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |   |
|  | Анализ составляющих стандартного турпакета  | 2 |
|  | Расчет стоимости турпакета и агентского вознаграждения.   | 2 |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|  | Развлекательный туризм и его характеристики  | 4 |
| <b>Тема 2.3. Права и обязанности турагента</b>   | <b>Содержание</b>  | 6 |
|  | Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста   |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|  | Анализ претензий к турагентству  | 2 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрена   |   |
| <b>Тема 2.4. Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта</b> | <b>Содержание</b>  | 6 |
|  | Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании турпродукта Понятие о бронировании услуг. Роль бронирования проездных документов. Туристская путёвка. Туристский ваучер. Информационный листок. Памятка туриста. Каталог туроператора |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|  | Оформление бланков: туристская путёвка, туристский ваучер, страховых полисов.  | 2 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|  | Составить информационный листок туристического продукта.   | 4 |
| <b>Тема 2.5. Условия безопасности в туризме</b>  | <b>Содержание</b>  | 2 |
|  | Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха.  |   |
|  | <b>Практическая работа.</b> Не предусмотрена   |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Не предусмотрена   |   |
| <b>Тема 2.6. Послепродажное обслуживание</b>   | <b>Содержание</b>  | 4 |
|  | Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента.  |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|  | Анализ предотвращения типичных ошибок менеджеров при продаже туров   | 2 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|  | Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара.   | 4 |

| <b>Раздел 3. Продвижение турпродукта</b>                                   |  |   |
|--|--|---|
| <b>Тема 3.1 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта</b> | <b>Содержание</b>  | 4 |
|  | Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке.                            |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|  | Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)   | 2 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|  | Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта  | 4 |
| <b>Тема 3.2. Разработка рекламного материала</b>                           | <b>Содержание</b>  | 2 |
|  | Процесс воздействия и восприятия рекламы. Принципы разработки и размещения рекламы. Особенности организации рекламных кампаний в туризме.  |   |
|  | <b>Практическая работа. Не предусмотрено</b>   |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|  | Разработка маркетинговой стратегии турагентства  | 4 |
| <b>Тема 3.4. Нерекламные методы продвижения турпродукта</b>                | <b>Содержание</b>  | 2 |
|  | Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация культурных мероприятий (разбор конкретных ситуаций)                        |   |
|  | <b>Практическая работа. Не предусмотрено</b>   |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся. Не предусмотрено</b>  |   |
| <b>Тема 3.5. Взаимодействия турагента с туроператором</b>                  | <b>Содержание</b>  | 4 |
|  | Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта. Проектирование выставочной деятельности турагентства |   |
|  | <b>Практическая работа. Не предусмотрено</b>   |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрено</b>   |   |
|  | <b>Содержание</b>  | 4 |
|  | Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке.                            |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|   | Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)   | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|   | Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта  | 4 |
| <b>Тема 3.1 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта</b>                          | <b>Содержание</b>  | 4 |
|   | Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке.  |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|   | Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)   | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|   | Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта  | 4 |
| <b>Раздел 4. Реализация турпродукта. Документооборот в туризме</b>                                  |  |   |
| <b>Тема 4.1 Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.</b> | <b>Содержание</b>  | 8 |
|   | Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. Область применения. Нормативные ссылки. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала. Офис. Помещение офиса. Требования к помещению (офису). Местонахождение. Внешний вид и реклама. Документация на право пользования офисом. Микроклимат. Информация для посетителей. Автоматизация труда менеджеров туристских агентств. Хранение, обработка и передача информации. |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>  |   |
|   | Проектирование офиса турагентства согласно требованиям. Квалификационные требования к руководителям (заместителям руководителей), специалистам, менеджерам, консультантам и референтам. Дополнительные требования. Решение ситуационных задач.   | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |
|   | Оформление помещения (офиса) турфирмы.   | 4 |
| <b>Тема 4.2. Договорные</b>   | <b>Содержание</b>  | 4 |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>отношения между турагентством и туроператором</b>                | Документооборот. Документооборот турагентства. Документы турагентства. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании. Агентский договор (туроператора с турагентством)   |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |   |
|   | Схемы агентских сетей. Центральные и периферийные агентства. Схемы продвижения туристского продукта. Схема "рецептивный ТО - турист". Схема "рецептивный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - агент - турист". | 6 |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |   |
|   | Анализ возможных форм договора между турагентством и туроператором  | 4 |
| <b>Тема 4.3. Взаимоотношения между турагентством и потребителем</b> | <b>Содержание</b>   | 6 |
|   | Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Применение правил убеждения в переговорах. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.  |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |   |
|   | Разработка этапов документооборота с туристом («мастер -класс»)   | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся.</b>  |   |
|   | Приёмы воздействия на клиента.  | 4 |
| <b>Раздел 5. Туристские формальности</b>                            |   |   |
| <b>Тема 5.1. Понятие и классификация туристских формальностей</b>   | <b>Содержание</b>   | 6 |
|   | Понятие туристских формальностей. Содержание туристских формальностей. Основопологающие правовые акты туристских формальностей. Документация, регламентирующая туристские формальности. Сущность паспортно - визовых формальностей  |   |
|   | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   |   |
|   | Исследование туристских формальностей.  | 1 |
|   | Разработка рекомендаций по оптимизации туристских формальностей в турагентстве  | 2 |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Характеристика визового сопровождения туристов.   | 2                                       |
|  | Анализ ответственности турагентства при реализации туристских формальностей   | 2                                       |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |   |
|  | Доклад «Деятельность турагентства по регулированию туристских формальностей»  | 6                                       |
| <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>                                  |   | <b>6</b>                                |
| <b>МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</b>        |   | <b>120/48/72</b>                        |
| <b>Раздел 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b> |   | ПК 2.1. ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| <b>Тема 1.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b> | <b>Содержание</b>   | 60                                      |
|  | Основные понятия. Качество продукции услуг. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг Конкурентоспособность услуг, продукции. Система показателей качества. Основные понятия и теоретические основы. Понятие и сущность сервиса. Понятие конкуренции. Виды и методы. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Организация контроля качества. Покупательское поведение потребителей туристских услуг Алгоритм эффективной коммуникации с клиентами турфирмы Причины возникновения возражений клиентов турфирмы. Современные подходы по предотвращению конфликтов с туристами. Стиль поведения в конфликте. Общая характеристика. Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы. |   |
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   | <b>28</b>                               |
|  | Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих контроль качества обслуживания в туроператорской деятельности в Российской Федерации.  | 2                                       |
|  | Характеристика предприятия сферы обслуживания   | 2                                       |
|  | Анализ внутренней и внешней среды организации   | 2                                       |
|  | Этапы обслуживания клиентов   | 2                                       |
|  | Технология личных продаж. Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи турпродукта.   | 2                                       |
|  | Анализ формы организации обслуживания туристского предприятия   | 2                                       |
|  | Разработка контроля качества обслуживания на предприятии  | 2                                       |
|  | Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового   | 2                                       |

|  |  |    |
|--|--|----|
|  | этикета».  |    |
|  | Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»  | 2  |
|  | Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов   | 2  |
|  | Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности  |    |
|  | Анализ технологии формирования клиентской базы в турагентстве Решение ситуационных задач   | 2  |
|  | Составление анкет и проведение опроса респондентов для определения качества услуг.   | 2  |
|  | Оценка конкурентоспособности организации. Оценить конкурентоспособность туристских услуг и туристского предприятия в целом   | 2  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 6  |
|  | История становления управления качеством продукции и услуг   | 6  |
|  | Составить таблицу нормативно-правовых актов, регулирующих контроль качества обслуживания в туроператорской деятельности в Российской Федерации.  | 6  |
|  | Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи турпродукта.  | 6  |
|  | Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов   | 6  |
|  | Индивидуальный стиль поведения в конфликте.  | 6  |
|  | Подготовить презентацию на тему: «Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы».  | 6  |
| <b>Тема 1.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b> | <b>Содержание</b>  | 60 |
|  | Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма<br>Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма<br>Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Формы и методы оценки качества услуг. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг<br>Система оценки качества обслуживания. Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов<br>Безопасность туристов в путешествии. Права и обязанности турфирм и туристов. Оценка персонала гостиницы и определение категории исходя из установленных данных. Разработка стратегии обслуживания молодежной группы туристов<br>Классификация гостиниц и других средств размещения. |    |



|  |   |            |
|--|---|------------|
|  | <b>Практическая работа. Инструктаж по ТБ.</b>   | <b>20</b>  |
|  | Проведение оценки эффективности предприятия   | 2          |
|  | Контроль и оценка качества обслуживания   | 2          |
|  | Мониторинг качества обслуживания. Оценка качества контроля обслуживания туристической фирмы (на выбор)  | 2          |
|  | Формирование индивидуального подхода к клиенту  | 2          |
|  | Определение показателей качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг  | 2          |
|  | Определение проблем контроля качества услуг   | 2          |
|  | Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»  | 2          |
|  | Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».   | 2          |
|  | Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии  | 2          |
|  | Защита проекта "Система качества на предприятии туризма"  | 2          |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |            |
|  | Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма  | 6          |
|  | Классификация гостиниц и других средств размещения.   | 6          |
|  | Проект "Система качества на предприятии туризма".   | 6          |
|  | Оценка персонала гостиницы и определение категории исходя из установленных данных   | 6          |
|  | Разработка стратегии обслуживания молодёжной группы туристов  | 6          |
|  | Подготовить презентацию на тему: «Безопасность туристов в путешествии»  | 6          |
|  | <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>   | <b>6</b>   |
|  | <b>Учебная практика Виды работ</b><br>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании<br>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг<br>- Разработка программы обслуживания туристов<br>- Информирование потребителя о туристских продуктах<br>- Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации | <b>108</b> |

|  |            |
|--|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей</li> <li>- Формирование технологической карты тура</li> <li>-Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости</li> <li>- Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе</li> <li>- Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю</li> <li>- Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства -</li> </ul> <p>Оформление документов строгой отчетности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</li> <li>- Оформление отчета</li> <li>- Защита отчета</li> </ul> |            |
| <p><b>Производственная практика Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ профиля туроператора/турагента. Мониторинг предложений туроператоров.;</li> <li>- Анализ ресурсов выбранной дестинации. Анализ систем бронирований туроператоров;</li> <li>- Определение базовых услуг по заданным показателям. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру;</li> <li>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг;</li> <li>- Формирование туристского продукта. Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором;</li> <li>- Составление и защита отчета.</li> </ul>  | 36         |
| <p><b>Промежуточная аттестация</b> Экзамен по модулю</p>   | 4          |
| <p><b>Всего</b></p>  | <b>808</b> |

#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности. Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения профессионального модуля. Реализация профессионального модуля предполагает обязательное курсовое проектирование, а также производственную практику (по профилю специальности). При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Туроператорские и турагентские услуги может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППССЗ по специальности, должны обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

#### **4.2 Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Нормативные документы:**

1. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон РФ от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.редакции.)// СЗ РФ. 1996, № 49.

##### **Основная литература:**

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521>

3. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926>

4. Технология и организация сопровождения туристов на маршруте : учебное пособие для СПО / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-1360-3, 978-5-4497-1621-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119624.html>

5. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209>

6. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 106 с. — ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103263.html>

7. Никитинский, Е. С. Теория и практика устойчивого развития туризма : учебник / Е. С. Никитинский, А. Н. Макогонов, Т. В. Имангулова. — Алматы : Казахская академия спорта и туризма, 2021. — 235 с. — ISBN 978-601-7964-80-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133622.html>

### Дополнительная литература:

1. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика : составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 123 с. — ISBN 978-5-4497-1616-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119623.html>

2. Ушакова, Е. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Ушакова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 84 с. — ISBN 978-5-7782-4581-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126579.html>

3. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129199.html>

### Интернет-ресурсы:

1. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) - Портал для турагента
2. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) - Профессиональный туристический портал
3. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) - Электронная туристическая энциклопедия
4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
5. [www.4p.ru](http://www.4p.ru) - Официальный сайт журнала «Маркетинг журнал 4p»
6. [www.marketing.spb.ru/](http://www.marketing.spb.ru/) - Энциклопедия маркетинга

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки  | Методы оценки   |
|--|--|---|
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                                     | Осуществление приема заказов от туристов. Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Знать организацию работы с запросами туристов. Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Защита курсовой работы<br>Дифференцированный зачет по производственной практике Экзамен по МДК |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | туристских продуктов   |  |
| ПК 2.2. Координировать Экзамен по МДК работу по реализации заказа   | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике   |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации   |  |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. |  |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике   |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  | Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике   |
| ОК 09. Пользоваться   | Знать нормативные документы,   | Экспертное наблюдение  |

|   |    |  |                                  |
|---|----|--|----------------------------------|
| профессиональной документацией в государственном и иностранном языках | на | регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности | за выполнением работ на практике |
|---|----|--|----------------------------------|