

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 11:06:02

Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

АННОТАЦИЯ

Наименование дисциплины ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2024

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	В: – 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;
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 540 академических часов (далее – часа(ов)), в том числе:

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 148 часов;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 90 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 50 часов;
консультации – 2 часа;
промежуточная аттестация (экзамен) – 6 часов (4 семестр).

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 92 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 28 часов;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 4 семестр).

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 142 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 98 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 44 часа;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 4 семестр).

УП.02.01 Учебная практика (4 семестр) – 72 часа

ПП.02.01 Производственная практика (4 семестр) – 72 часа

ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю (4 семестр) – 14 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК					Практики		
				Всего ауд.	Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа/ Курсовое проектирование		В том числе		Учебная	Производственная
Консультации	Промежуточная аттестация										
ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	148		92	50	50	10	2	6		
ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	92		64	32	28					
ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	142		98	56	44					
ОК 02 - ОК05; ОК 09; ПК 2.1; ПК 2.2.	Учебная практика	72	72							72	
ОК 02 - ОК05; ОК 09; ПК 2.1; ПК 2.2.	Производственная практика	72	72								72
ОК 02 - ОК05; ОК 09; ПК 2.1; ПК 2.2.	Экзамен по модулю	14						2	12		
	Всего:	540	144	254	138	122	10	4	18	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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.
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		148
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		148
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	<p>Содержание</p> <p>Теоретическое обучение</p> <p>Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России</p> <p>Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров</p> <p>Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста</p> <p>В том числе практических занятий</p> <p>Анализ профиля туроператоров</p> <p>Изучение технологии оформления договоров</p> <p>Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру</p> <p>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Работа с ценовыми предложениями и расчет стоимости различных вариантов туров.</p> <p>Оценка потребительских свойств конкретного турпродукта.</p> <p>Деловая игра «Предоставление актуальных данных в туристских услугах, входящих в турпродукт»</p>	<p>40</p> <p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>16</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>18</p> <p>18</p>
	Содержание	42
	Теоретическое обучение	14

Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2
	Свойства и цели турпродукта	2
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2
	Выбор схемы работы в дестинации	2
	Основные правила и методика составления программ туров	2
	Расчет стоимости тура	2
	В том числе практических занятий	14
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	6
	Определение базовых услуг по заданным показателям	4
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	4
	Самостоятельная работа обучающихся:	14
	Составление памятки для туристов о санитарно-гигиенических правилах во время проведения путешествия в страну повышенного риска	14
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	58
	Теоретическое обучение	20
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	4
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	4
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	6
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	6
	В том числе практических занятий	20
	Мониторинг предложений туроператоров.	6
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	8
	Самостоятельная работа обучающихся:	18
	Заполнение заявления о выдаче загранпаспорта. Заполнение таможенной декларации. Заполнение формы для оформления визы туриста	8
	Курсовое проектирование	10
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		92
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		92
	Содержание	44

Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Теоретическое обучение	16
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	6
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	6
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	4
	В том числе практических занятий	16
	Анализ профиля турагентов	4
	Изучение технологии оформления договоров	4
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Основные положения и изменения нормативно-правовой базы осуществления турагентской деятельности.	12
	Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание
	Теоретическое обучение	16
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	4
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	2
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2
	Использование каталогов и ценовых предложений	4
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	4
	В том числе практических занятий	16
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	6
	Деловая игра «Основы делового общения».	6
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление делового письма	16

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		142
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		142
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	70
	Теоретическое обучение	20
	Организация контроля качества обслуживания	2
	Понятие и сущность сервиса	2
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	4
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	4
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	4
	Организация контроля качества	4
	В том числе практических занятий	26
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	10
	Определение проблем контроля качества услуг	10
	Составление комплексной системы менеджмента качества	6
	Самостоятельная работа	24
	Анализ потребностей заказчиков туристских услуг. Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.	10
	Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета». Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»	12
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	72
	Теоретическое обучение	22
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	5
	Основные методы оценки качества обслуживания	5
	Особенности обеспечения качества услуг	5
	Система оценки качества обслуживания	5
	Формы и методы оценки качества услуг	2
	В том числе практических занятий	30
	Проведение оценки эффективности предприятия	10
	Составление характеристики предприятия	8
	Определение показателей качества обслуживания	12
	Самостоятельная работа	20

	Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	10
	Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	
	Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	10
Учебная практика		72
Виды работ		
Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		72
Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		
Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.		
Изучение перечня основных и дополнительных услуг.		
Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		
Формирование технологической карты тура.		
Разработка программы обслуживания туристов.		
Организация обслуживания туристов в программном туризме.		
Расчет стоимости тура по заданным позициям		
Производственная практика		72
Виды работ		
Анализ профиля туроператора/турагента		
Анализ ресурсов выбранной дестинации		
Мониторинг предложений туроператоров.		
Анализ систем бронирований туроператоров.		
Определение базовых услуг по заданным показателям		
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг		
Формирование туристского продукта		
Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		
Консультация		2
Экзамен по модулю		12
Всего		540