

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(ПО АНО ПКЭИП)**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация:
Специалист по туризму

Форма обучения – заочная

Год набора - 2024

Дербент 2024

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

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК

(занимаемая должность)

Б.Х. Мамедов

(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова

(степ., инициалы, фамилия)

Эксперт от работодателя:

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	
.....	Ошибка! Закладка не определена.
<u>2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	<u>7</u>
<u>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	<u>31</u>
<u>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	<u>37</u>

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (углубленной подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующих общих профессиональных компетенций и личностных результатов:

1.2 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» входит в Профессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.3 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских 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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
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:

Владеть навыками	– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
Уметь	– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;

	– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.
--	--

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

максимальная учебная нагрузка обучающегося 620 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 128 часов;
- самостоятельная работа 312 часов;
- учебная практика – 108 часов;
- производственная практика – 72 часов

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет;

Экзамен

квалификационный экзамен

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Всего, час. <i>(макс. учебная нагрузка)</i>	Объем профессионального модуля, ак. час.								
			Обучение по МДК							Практики	
			Всего	В том числе							
				лекционные занятия, часов	и лабораторных практических занятий, часов	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Консультация	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 2.1, ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	142	142	10	22		104		6		
	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	120	120	14	14		86		6		
	МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	166	166	14	24		122		6		
	Учебная практика	108								108	-
	Производственная практика	72								-	72
	Экзамен по модулю	12	12	-	-	-	-		12	-	-
	Всего:	620	440	38	60		312	-	30	108	72

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские практические занятия	Лабораторные занятия
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	136	104	32	10	22	-
4 семестр	38	26	12	4	8	-
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	8	6	2	2	-	-
Тема 1.2. Организационно-правовые основы туроператорской деятельности	8	6	2	2	-	-
Тема 1.3 Основы туристского продукта	10	6	4	-	4	-
Тема 1.4 Проектирование туристского продукта	12	8	4	-	4	-
5 семестр	32	26	6	2	4	
Тема 1.5 Формирование туристского продукта	16	14	2	2	-	-
Тема 1.6 Договорные отношения между туроператорами.	8	6	2	-	2	-
Тема 1.7 Взаимодействие туроператоров и турагентов	8	6	2	-	2	-
6 семестр	34	26	8	2	6	-
Тема 1.8 Правовые аспекты взаимодействия туристического предприятия и клиента	20	14	6	2	4	-

Тема 1.9 Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг	14	12	2	-	2	-
7 семестр	32	26	6	2	4	
Тема 1.10 Программные комплексы для туроператоров	14	12	2	2	-	-
Тема 1.11 Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	18	14	4	-	4	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	142					-
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	114	86	28	14	14	-
4 семестр	40	30	10	4	6	-
Тема 1.1. Законодательная база туристической деятельности	6	2	4	2	2	-
Тема 1.2. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора	6	4	2	2	-	-
Тема 1.3. Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта	6	4	2	-	2	-
Тема 1.4 Технологические особенности формирования туристского продукта.	6	6	-	-	-	-
Тема 1.5 Услуги туристского профиля в составе турпродукта	8	8	-	-	-	-
Тема 1.6 Права и обязанности турагента	8	6	2	-	2	-
5 семестр	42	30	12	6	6	
Тема 1.7 Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта	4	-	4	2	2	-
Тема 1.8 Условия безопасности в туризме	6	6	-	-	-	-
Тема 1.9 Послепродажное обслуживание	8	6	2	2	-	-
Тема 1.10 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта	10	6	4	2	2	-
Тема 1.11 Разработка рекламного материала	6	6	-	-	-	-
Тема 1.12 Выставочная деятельность в туризме	8	6	2	-	2	-
6 семестр	32	26	6	4	2	

Тема 1.13 Нерекламные методы продвижения турпродукта	2	-	2	2	-	-
Тема 1.14 Взаимодействия турагента с туроператором	6	6	-	-	-	-
Тема 1.15 Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.	6	4	2	2	-	-
Тема 1.16 Договорные отношения между турагентством и туроператором	6	6	-	-	-	-
Тема 1.17 Взаимоотношения между турагентством и потребителем	6	6	-	-	-	-
Тема 1.18 Понятие и классификация туристских формальностей	6	4	2	-	2	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	120					-
МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	160	122	38	14	24	-
4 семестр	38	30	8	4	4	-
Тема 1.1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	20	16	4	2	2	-
Тема 1.2. Методологические основы управления качеством	18	14	4	2	2	-
5 семестр	42	30	12	4	8	
Тема 1.3. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	42	30	12	4	8	-
6 семестр	40	30	10	4	6	-
Тема 1.4. Модели управления качеством	40	30	10	4	6	-
7 семестр	40	32	8	2	6	
Тема 1.5. Сертификация в области туризма	40	32	8	2	6	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	166					-
Учебная практика	108					-
Производственная практика	72					-

Экзамен по модулю	12					-
Всего	620					

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 часов	Код ПК и ОК
1	2	3	4
2 семестр			
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		136	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Лекционные занятия	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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		
	Самостоятельная работа	6	
	Проведение анализа интернет – источников, изучение туристического рынка региона. Оценка направленности туристического рынка на профиль оказываемых услуг.		
	Анализ профиля и электронных каталогов туроператоров.		
Тема 1.2. Организационно-правовые основы	Содержание учебного материала	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Правовые аспекты туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы.		

туроператорской деятельности	Государственная регистрация туристской организации. Процедура и этапы регистрации. Финансовые гарантии. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.		
	Самостоятельная работа	6	
	Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих туроператорскую деятельность в Российской Федерации.		
	Деловая игра «Формирование пакета документов для учреждения юридического лица». Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы.		
Тема 1.3 Основы туристского продукта	Самостоятельная работа	6	
	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.		
	Практические занятия	4	
	Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия. Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта по указанным критериям.		
	Анализ потребностей в туристических услугах различных целевых групп (туристов).		
Тема 1.4 Проектирование туристского продукта	Самостоятельная работа	8	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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.		
	Практические занятия	4	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
	Определение базовых услуг по заданным показателям		
	Мониторинг предложений туроператоров		
	Проведение маркетингового исследования туристского рынка (туристских ресурсов, потребителей туристских услуг, конкурентной среды) по выбранному географическому региону		
3 семестр			
Тема 1.5 Формирование туристского продукта	Лекции, теоретические занятия	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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.		
	Самостоятельная работа	14	
	Проведение анализа литературы и интернет источников по теме исследования. Выявление определений товара и услуги, выводы оботличительных особенностей данных понятий. Сравнительный анализ интернет – ресурсов, выявление взаимосвязи производства и потребления товара и услуги на примере предприятий г. Сочи (по выбору)		
	Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для российских клиентов. Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура.		

	Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для зарубежных клиентов. Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура. Расчет себестоимости и продажной цены туристского продукта. Оформление туристской документации: лист бронирования, договор реализации туристского продукта, туристская путевка. Оформление туристской документации: технологическая карта туристской поездки по маршруту.		
Тема 1.6 Договорные отношения между туроператорами.	Самостоятельная работа	6	ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Характеристика и стороны туристского договора. Сущность договора, его содержание и требования к его составлению. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами. Основные условия договора.		
	Практические занятия	2	
	Изучение технологии оформления договоров.		
	Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов.		
Тема 1.7 Взаимодействие туроператоров и турагентов	Самостоятельная работа	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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.		
	Практические занятия	2	
	Работа с агентскими договорами. Агентский договор. Основные положения и особенности. Составление проект договора-комиссии с турагентством.		
	Анализ программ лояльности туроператоров России для турагентской сети.		

4 семестр			
Тема 1.8 Правовые аспекты взаимодействия туристического предприятия и клиента	Содержание учебного материала	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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. Методы предупреждения конфликтов. Юридическая ответственность сторон.		
	Практические занятия	4	
	Работа с заявками на бронирование туристских услуг. Составьте алгоритм действий при принятии и обработки заявки. Оформление документов.		
	Анализ правил. оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями. и страховыми компаниями Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам		
	Анализ правил. оформления документов при работе со страховыми компаниями Оформление страховых полисов по образцу.		
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором. Решение ситуационных задач.		
	Самостоятельная работа	14	
	- Рассмотрение договора между турагентом и туристом; - Рассмотрение стандартного состава пакета документов натур; - сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров.		
		Анализ и решение проблемы, возникающей во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы. Решение ситуационных задач.	

Тема 1.9 Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг	Самостоятельная работа	12	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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.		
	Практические занятия	2	
	Формы сотрудничества туроператора с судовладельцами. Взаимодействие туроператора с предприятиями размещения и питания. Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями. Групповая дискуссия по теме «Взаимоотношения между субъектами туристской деятельности в РФ»; - Изучить на сайтах ведущих туроператоров региона		
5 семестр			
Тема 1.10 Программные комплексы для туроператоров	Содержание учебного материала	2	
	Программные продукты резервирования и автоматизации и 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.		
	Самостоятельная работа	12	
	Организация автоматизированного рабочего места (АРМ) туроператора Анализ систем бронирований туроператоров		
Тема 1.11 Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	Самостоятельная работа	14	
	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.		
	Практические занятия	4	
	Разработка рекламного материала и презентация турпродукта.		
	Этапы выставочной деятельности туроператора. Разработка PR кампании.		
Промежуточная аттестация (экзамен)		6	
Всего		142	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		114	
2 семестр			
Тема 1.1. Законодательная база туристической деятельности	Содержание учебного материала	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России		
	Практические занятия	2	
	Анализ туристского спроса и структуры рекреационных потребностей (семинар)		
	Исследование сегментирования туристского рынка		
	Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.1: Составление таблицы «Источники правового регулирования туризма в Российской Федерации (обзорный анализ)».	2	
Тема 1.2. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора	Содержание учебного материала	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов		
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		
	Самостоятельная работа	4	
	Анализ законодательных актов в туризме		

Тема 1.3. Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта	Самостоятельная работа	4	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Турагентская реклама. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства. Агентские сети и условия работы в них; Не рекламные методы продвижения турагентских услуг. Виды нестандартной рекламы.		
	Практические занятия	2	
	Составляющие пакета туристских услуг		
	Анализ предложений туроператоров и выбор оптимального туристского продукта		
	Разработка рекламных материалов		
Тема 1.4 Технологические особенности формирования туристского продукта.	Самостоятельная работа	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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.		
	Подбор вариантов согласно требованиям потребителя (на примере речных круизов по России).		
	Построение алгоритма оформления и бронирования тура		
Тема 1.5 Услуги туристского профиля в составе турпродукта	Самостоятельная работа	8	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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.		
	Анализ составляющих стандартного турпакета		
	Расчет стоимости турпакета и агентского вознаграждения.		
Тема 1.6	Самостоятельная работа	6	

Права и обязанности турагента	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста		2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Практические занятия			
	Анализ претензий к турагентству			
3 семестр				
Тема 1.7 Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта	Содержание учебного материала	2	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	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.			
	Практические занятия	2		
	Оформление бланков: туристская путёвка, туристский ваучер, страховых полисов.			
Тема 1.8 Условия безопасности в туризме	Самостоятельная работа	6	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха.			
Тема 1.9 Послепродажное обслуживание	Содержание учебного материала	2	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента. Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара.			
	Самостоятельная работа	6		
	Анализ предотвращения типичных ошибок менеджеров при продаже туров			
Тема 1.10 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта	Содержание учебного материала	2	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов.			
	Практические занятия			

	Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)		
	Самостоятельная работа	6	
	Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта.		
Тема 1.11 Разработка рекламного материала	Самостоятельная работа	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Процесс воздействия и восприятия рекламы. Принципы разработки и размещения рекламы. Особенности организации рекламных кампаний в туризме.		
	Разработка маркетинговой стратегии турагентства		
Тема 1.12 Выставочная деятельность в туризме	Самостоятельная работа	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Специфика выставочной деятельности турфирмы. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.		
	Практические занятия	2	
	Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта		
4 семестр			
Тема 1.13 Нерекламные методы продвижения турпродукта	Содержание учебного материала	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация культурных мероприятий (разбор конкретных ситуаций)		
Тема 1.14 Взаимодействия турагента с туроператором	Самостоятельная работа	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта.		
	Проектирование выставочной деятельности турагентства		
Тема 1.15	Содержание учебного материала	2	ПК 2.1.

Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.	Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. Область применения. Нормативные ссылки. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала.	4	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Офис. Помещение офиса. Требования к помещению (офису). Местонахождение. Внешний вид и реклама. Документация на право пользования офисом. Микроклимат. Оформление помещений. Информация для посетителей.		
	Автоматизация труда менеджеров туристских агентств. Хранение, обработка и передача информации.		
	Самостоятельная работа		
	Проектирование офиса турагентства согласно требованиям		
	Квалификационные требования к руководителям (заместителям руководителей), специалистам, менеджерам, консультантам и референтам. Дополнительные требования. Решение ситуационных задач.		
Тема 1.16 Договорные отношения между турагентством и туроператором	Самостоятельная работа	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Документооборот. Документооборот турагентства. Документы турагентства. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании. Агентский договор (туроператора с турагентством)		
	Анализ возможных форм договора между турагентством и туроператором.		
	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".		
Тема 1.17	Самостоятельная работа	6	

Взаимоотношения между турагентством и потребителем	Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в переговорах.		ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.		
	Разработка этапов документооборота с туристом («мастер -класс»)		
Тема 1.18 Понятие и классификация туристских формальностей	Самостоятельная работа	4	
	Понятие туристских формальностей. Содержание туристских формальностей. Основополагающие правовые акты туристских формальностей. Документация, регламентирующая туристские формальности. Сущность паспортно - визовых формальностей		
	Практические занятия	2	
	Исследование туристских формальностей. Разработка рекомендаций по оптимизации туристских формальностей в турагентстве		
	Характеристика визового сопровождения туристов. Анализ ответственности турагентства при реализации туристских формальностей		
	Доклад «Деятельность турагентства по регулированию туристских формальностей»		
	Промежуточная аттестация (экзамен)		
Всего		120	

МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг		160	
2 семестр			
Тема 1.1.	Содержание учебного материала:	2	

Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.		ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Практические занятия:		
	Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг. Качество как философская категория. Эволюция понятия «качество».	2	
	Самостоятельная работа		
	Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Правовое обеспечение качества. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.	16	
Тема 1.2. Методологические основы управления качеством	Содержание учебного материала:		ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Классификация методов управления качеством. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания.	2	
	Практические занятия	2	

	Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).		
	Самостоятельная работа	14	
	Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества». Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования). Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством		
3 семестр			
Тема 1.3. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	Лекционные занятия	4	
	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др.		
	Практические занятия: Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта - Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность».	8	
	Самостоятельная работа обучающихся Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. Методика SURVQUAL. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг предприятий гостеприимства. CRM – стратегии.	30	

4 семестр			
Тема 1.4. Модели управления качеством	Лекционные занятия:	4	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Этапы развития управления качеством. Основные элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Определение состава процессов организаций. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.		
	Практические занятия: Сущность концепции «Шесть сигм». Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC).	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. Система добровольной сертификации «ХАССП». Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.	30	
5 семестр			
Тема 1.5. Сертификация в области туризма	Лекционные занятия	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме. Сертификация услуг туризма. Сертификация систем менеджмента качества.		
	Практические занятия: Что такое стандартизация? Назовите и дайте характеристику видов стандартов. В чем заключаются общие требования к туристским услугам в соответствии с ГОСТ Р 50690-2000?	6	

	Самостоятельная работа	32	
	С какой целью проводится сертификация? Чем отличается добровольная сертификация от обязательной? На основании каких документов определяется принадлежность услуг к той или иной группе? Какие этапы включает порядок сертификации туристских услуг?		
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6	
Всего		166	
Учебная практика МДК 02.03		108	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Виды работ - Формирование навыков работы с возражениями для различных типов туристов - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании - Изучение перечня основных и дополнительных услуг - Оформление документов по продаже туристского продукта - Разработка программы обслуживания туристов - Информирование потребителя о туристских продуктах - Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации - Проектирование туров с учетом запросов потребителей - Формирование технологической карты тура - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости - Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя - Рассчитать тур по заданным позициям - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе - Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю - Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)			

- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Оформление документов строгой отчетности - Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта - Оформление отчета - Защита отчета		
Производственная практика МДК 02.03 Виды работ - Подбор турпродукта - Ведение деловой переписки - Формирование турпродукта - Взаимодействие с поставщиками услуг - Оформление документации - Анализ профиля туроператора/турагента. Мониторинг предложений туроператоров.; - Анализ ресурсов выбранной дестинации. Анализ систем бронирований туроператоров; - Определение базовых услуг по заданным показателям. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру; - Анализ рынка турпродуктов, - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг; - Формирование туристского продукта. Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором; - Составление и защита отчета.	72	
Экзамен по модулю	12	
ВСЕГО	620	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 12 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет»;

наглядные пособия, схемы;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания:

1. Косолапов, А. Б., Предоставление туроператорских и турагентских услуг : учебник / А. Б. Косолапов, Е. В. Бобрынова. — Москва : КноРус, 2025. — 274 с. — ISBN 978-5-406-14311-7. — URL: <https://book.ru/book/957258>

2. Косолапов, А. Б., Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Практикум : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Е. В. Бобрынова. — Москва : КноРус, 2025. — 256 с. — ISBN 978-5-406-14312-4. — URL: <https://book.ru/book/957259>

3. Киселева, Р. Ф., Предоставление гостиничных услуг : учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2024. — 212 с. — ISBN 978-5-406-13301-9. — URL: <https://book.ru/book/954609>

4. Гатаулина, С. Ю., Предоставление экскурсионных услуг : учебник / С. Ю. Гатаулина, А. Б. Косолапов, И. Ю. Кушнарева. — Москва : КноРус, 2024. — 236 с. — ISBN 978-5-406-12904-3. — URL: <https://book.ru/book/952920>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Кольчугина, Т. А., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Т. А. Кольчугина. — Москва : КноРус, 2025. — 52 с. — ISBN 978-5-406-14394-0. — URL: <https://book.ru/book/957195>

2. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 293 с. — ISBN 978-5-406-12162-7. — URL: <https://book.ru/book/950614>

3. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : практикум / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 280 с. — ISBN 978-5-406-12076-7. — URL: <https://book.ru/book/950436>

4. 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	Экспертное наблюдение за

	Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и 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.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
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 профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике