

**Аннотация программы по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(туроператорские и турагентские услуги)**

Курс 3 Семестр 5-6

Количество часов:

всего: 515 часов

лекционных занятий – 168 часа,

практических занятий – 190 часов,

самостоятельной работы – 0 часа,

консультации – 0 часов,

практики производственной и учебной – 144 часа.

Цель профессионального модуля: является формирование навыка проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на улучшение качества; проведения консультаций сотрудников по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен:

иметь практический опыт:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.;

уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.;
- знать:**
 - законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
 - нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
 - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
 - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
 - системы бронирования услуг;
 - организацию работы с запросами туристов;
 - требования к оформлению и учету заказов;
 - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
 - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
 - программное обеспечение деятельности туристских организаций;
 - этику делового общения;
 - основы делопроизводства;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - правила по охране труда и пожарной безопасности.

Место модуля в структуре ПССЗ:

Программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг входит в профессиональный учебный цикл учебного плана.

Программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг формирует компетенции для освоения последующих дисциплин: МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг».

Результаты обучения (компетенции, знания, умения, практический опыт):

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

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

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<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,

	<p>включая телефонные переговоры;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.

Содержание и структура модуля

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов						
		Всего	Аудиторная работа			Самостоя-тельная работа	Промеж. аттестац ия	Практика
			Л	ПЗ	ЛР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	136	42	84	-	-	-	-
2	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	106	42	64	-	-	-	-
3	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	126	84	42	-	-	-	-
4	Учебная практика	72						72
5	Производственная практика	72						72
	Всего	515	168	190	-	-	10	144

Курсовые проекты (работы): *не предусмотрены*

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях: технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр, технологии проблемного обучения, информационно-коммуникационные технологии, технологии разноуровневого обучения, проектные технологии.

Вид аттестации: экзамен квалификационный

Основная литература

1. 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>
2. 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>

3. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513618>
4. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>
5. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16504-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531183>
6. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511684>

Автор: Петренко С.В., Доровицына К.И.