

Приложение 2. Рабочие программы профессиональных модулей

Приложение 2.1

к ОПОП-П по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Рабочая программа
профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
служб предприятий туризма и гостеприимства**

Обязательный профессиональный блок

Профессиональный цикл

2023 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности *«наименование вида деятельности»* и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹

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 правовой и 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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 01.	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

¹ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен²:

Владеть навыками	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Владеть культурой межличностного общения
	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	Владеть культурой межличностного общения.
Знать	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	Программное обеспечение деятельности туристских организаций
	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	Программное обеспечение деятельности туристских организаций
	Основы делопроизводства
	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	Основы делопроизводства

² Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 222
в том числе в форме практической подготовки 114

Из них на освоение МДК 172
в том числе самостоятельная работа 8
практики, в том числе учебная 36
производственная _____
Промежуточная аттестация 14

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК				Практики	
					В том числе				Учебная	Производственная
			Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов) ³	Самостоятельная работа ⁴	Промежуточная аттестация				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>		<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	46	32	46	32	-	2	-	-	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	36	24	36	24	-	2	-	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий	34	24	34	24	-	2	-	-	-

³ Указывается только для специальностей, в случае реализации профессии столбец удаляется.

⁴ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

	туризма и гостеприимства									
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	56	34	56	34	-	2	-	-	-
	Учебная практика	36	-						36	
	Производственная практика	-	-							-
	Промежуточная аттестация	14	-							
	Всего:	222	114	172	114		8	14	36	X

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. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		46/32	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		46/32	
Тема 1.1. Организация	Содержание	4	ПК 1.1.

и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	42	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	6	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	6	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	6	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.	4	

	Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	6	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	6	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	32	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Составление графиков выхода на работу.	6	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	8	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36/24	
МДК 01.02 Основы делопроизводства		36/24	
Тема 2.1. Делопроизводства	Содержание	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК
	Документ и его функции.		

и общие нормы оформления документов	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.		07; ОК 09 КК 01-02
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.		
	Содержание Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 КК 01-02
	В том числе практических и лабораторных занятий Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	12	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 КК 01-02
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 КК 01-02
	В том числе практических и лабораторных занятий Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	12	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		34/24	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34/24	ПК 1.3.

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	26/20	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	
			20
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		56/34	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		56/34	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	26/22	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		

	В том числе практических и лабораторных занятий	22	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	22	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.		
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	30/12	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	18	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	12	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
Учебная практика Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;		36	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
Промежуточная аттестация	14	
Всего	222	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», «Информационных технологий в профессиональной деятельности», в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Николенко П.Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса. Администрирование отеля., М.: Юрайт, 2023
2. Грознова О.С. Делопроизводство, М.: Юрайт, 2023
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, М.: ИЦ «Академия», 2021
4. Морозова Н.С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия, М.: Юрайт, 2023
5. В.С.Боголюбов Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве, М.: Юрайт, 2023

3.2.2. Основные электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование).

образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

9. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

10. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

11. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие/ Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; основы делопроизводства. 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета/ экзамен а по МДК в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/ устных ответов, -тестирования
<ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета/ экзамен а по МДК в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/ устных ответов, -тестирования

Приложение 2.2
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа
профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских
услуг

Обязательный профессиональный блок

Профессиональный цикл

2023 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 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 и гостеприимства
	Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и

	дополнительные услуги
	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	Программное обеспечение деятельности туристских организаций
	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
	Основы делопроизводства

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 376

в том числе в форме практической подготовки 116

Из них на освоение МДК 254

в том числе самостоятельная работа 10

практики, в том числе учебная 72

производственная 36

Промежуточная аттестация 14

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК				Практики	
					В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов) ⁵	Самостоятельная работа ⁶	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	98	58	98	58	-	4	-	-	-
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	96	48	96	48	-	4	-	-	-
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	60	10	60	10	-	2	-	-	-
	Учебная практика	72							72	
	Производственная	36								36

⁵ Указывается только для специальностей, в случае реализации профессии столбец удаляется.

⁶ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

	практика									
	Промежуточная аттестация	14								
	Всего:	376	116	254	116	-	10	14	72	36

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. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		98/58	
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		98/58	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	46	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России		
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров		
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	26	
Анализ профиля туроператоров			

	Изучение технологии оформления договоров		
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	24	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.		
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации		
	Свойства и цели турпродукта		
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов		
	Выбор схемы работы в дестинации		
	Основные правила и методика составления программ туров		
	Расчет стоимости тура	14	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Анализ ресурсов выбранной дестинации		
	Определение базовых услуг по заданным показателям		
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов		
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	28	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	18	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Мониторинг предложений туроператоров.		
	Анализ систем бронирований туроператоров.		
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом		
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		96/48	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		96/48	
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	48	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; 2 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		
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.		

	Организационно - правовые формы функционирования турагентов		
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста		
	В том числе практических и лабораторных занятий	24	
	Анализ профиля турагентов	6	
	Изучение технологии оформления договоров	6	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	6	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	48	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; 2ОК 09
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.		
	Профессиональная этика работников туроператорской компании Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений		
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	10	
	Деловая игра «Основы делового общения».	10	
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4	
	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		60/10
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		60/10	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; 2ОК 09
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	30	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; 2ОК 09
	Организация контроля качества обслуживания		
	Понятие и сущность сервиса		
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма		

	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма		
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг		
	Организация контроля качества		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; 2ОК 09 КК 01-02
	Определение проблем контроля качества услуг		
	Составление комплексной системы менеджмента качества		
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	30	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Основные методы оценки качества обслуживания		
	Особенности обеспечения качества услуг		
	Система оценки качества обслуживания		
	Формы и методы оценки качества услуг		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01-02
	Проведение оценки эффективности предприятия		
Составление характеристики предприятия			
	Определение показателей качества обслуживания		
Учебная практика Виды работ - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.		72	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; 2ОК 09 КК 01-02

<ul style="list-style-type: none"> - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям 		
Производственная практика Виды работ <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 	36	
Промежуточная аттестация	14	
Всего	376	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», «Информационных технологий в профессиональной деятельности», в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Мастерская «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Косолапова А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум, М.: КноРус, 2024

2. Емелин С.В. Технология и организация туроператорской деятельности, М.: Юрайт, 2021

3. Соломина И.Ю. Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов, М.: КноРус, 2024

3.2.2. Основные электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва:

Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

9. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

10. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

11. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие/ Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический

университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>