

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.04.2024 14:35:18
Уникальный программный ключ:
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

**Автономная некоммерческая организация
профессионального образования
«Челябинский колледж Комитент»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Челябинск, 2023

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.23 №72111), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм и с учетом профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 07.05.15 №282н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.05.15 №37395), «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310) и компетенции «Туризм», «Туроператорская деятельность», «Турагентская деятельность»

Разработчик:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (далее рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **Предоставление туроператорских и турагентских услуг.**

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>

<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p>
	<p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>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.</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p>
	<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
	<p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>

<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
	<p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

<p>Код и наименование профессиональной компетенции</p>	<p>Показатели освоения профессиональной компетенции</p>
<p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Практический опыт: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения: 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</p> <p>Знания: 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</p>

	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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

в том числе с профессиональной составляющей	198
Самостоятельная работа студента (всего)	222
в том числе с профессиональной составляющей	222
Учебная практика	108
Производственная практика	36
Квалификационный экзамен	14

2.1. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.
1	2	3
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		140
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	14
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	6
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	4
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	4
	В том числе практических занятий	16
	Анализ профиля туроператоров	4
	Изучение технологии оформления договоров	4
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	4
	Самостоятельная работа	7
	Работа с ценовыми предложениями и расчет стоимости различных вариантов туров. Оценка потребительских свойств конкретного турпродукта. Деловая игра «Предоставление актуальных данных в туристских услугах, входящих в турпродукт»	7
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	14
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2

	Свойства и цели турпродукта	2
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2
	Выбор схемы работы в дестинации	2
	Основные правила и методика составления программ туров	2
	Расчет стоимости тура	2
	В том числе практических занятий	16
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	6
	Определение базовых услуг по заданным показателям	6
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	6
	Самостоятельная работа	7
	Составление памятки для туристов о санитарно-гигиенических правилах во время проведения путешествия в страну повышенного риска	7
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	12
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	4
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	4
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	6
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	6
	В том числе практических занятий	16
	Мониторинг предложений туроператоров.	6
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	8
	Самостоятельная работа	6
	Заполнение заявления о выдаче загранпаспорта. Заполнение таможенной декларации. Заполнение формы для оформления визы туриста	6
Курсовое проектирование		10
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		92
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		144
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	24
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	8

	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	8
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	8
	В том числе практических 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	20
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	4
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	4
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	4
	Использование каталогов и ценовых предложений	4
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	4
	В том числе практических занятий	30
	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».	10
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		140
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	32
	Организация контроля качества обслуживания	4
	Понятие и сущность сервиса	4
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	4
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	4
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	4
	Организация контроля качества	4
	В том числе практических занятий	32

	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	10
	Определение проблем контроля качества услуг	10
	Составление комплексной системы менеджмента качества	12
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	32
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	5
	Основные методы оценки качества обслуживания	5
	Особенности обеспечения качества услуг	5
	Система оценки качества обслуживания	5
	Формы и методы оценки качества услуг	4
	В том числе практических занятий	44
	Проведение оценки эффективности предприятия	10
	Составление характеристики предприятия	12
	Определение показателей качества обслуживания	12
	Самостоятельная работа	16
	Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	8
	Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	
Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	8	
МДК 02.04 Организация внутреннего туризма		96
Тема 1 Развитие внутреннего туризма в России	Содержание	4
	Роль и место внутреннего туризма в системе туризма.	2
	История отечественного внутреннего туризма. Русские путешествия и путешественники.	2
	В том числе практических занятий	2
	Семинарское занятие 1 «Внутренний туризма в России».	2
Тема 2 Нормативно-правовая база регулирования туризма в РФ.	Содержание	4
	Законодательство РФ в области внутреннего туризма.	2
	Законодательство субъектов РФ в области регулирования внутреннего туризма.	2
	В том числе практических занятий	2

	«Нормативно-правовая база регулирования туризма в РФ».	2
	Содержание	4
Тема 3 Документационное и информационное обеспечение Туристической деятельности.	Туристская документация Документационное обеспечение туристов.	4
	В том числе практических занятий	2
	«Документационное и информационное обеспечение туристической деятельности».	2
	Содержание	4
Тема 4 Туристская и инфраструктура.	Характеристика туристической инфраструктуры. Характеристика рекреационной инфраструктуры.	4
	Содержание	4
Тема 5 Организация внутреннего и туризма в Северо- Западном регионе	Характеристика Северо-западного туристского района. Популярные направления турпотока и видов туризма.	4
	В том числе практических занятий	2
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов региона.	2
Тема 6 Организация внутреннего и туризма в Центральной Южной России	Содержание	4
	Характеристика туристского района Центральной и Южной Популярные направления турпотока и видов туризма.	4
	В том числе практических занятий	4
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов региона.	4
Тема 7 Организация внутреннего и туризма на Северном Кавказе	Содержание	4
	Характеристика туристского района Северного Кавказа. Популярные направления турпотока и видов туризма.	4
	В том числе практических занятий	4
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов региона.	4
Тема 8	Содержание	2

Организация внутреннего туризма в Поволжье	Характеристика туристского района Поволжья. Популярные направления турпотока и видов туризма.	2
	В том числе практических занятий	2
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов региона.	2
Тема 9 Организация внутреннего туризма на Урале	Содержание	4
	Характеристика туристского района Урал. Популярные направления турпотока и видов туризма.	4
	В том числе практических занятий	4
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов региона.	4
Тема 10 Организация внутреннего туризма в Сибири.	Содержание	4
	Характеристика туристского района Сибири. Популярные направления турпотока и видов туризма.	4
	В том числе практических занятий	4
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов региона.	4
Тема 11 Организация внутреннего туризма на Дальнем Востоке.	Содержание	2
	Характеристика туристского района Дальнего Востока. Популярные направления турпотока и видов туризма.	2
	В том числе практических занятий	2
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов региона.	2
Тема 12 Тенденции и перспективы развития внутреннего туризма в России	Содержание	4
	Тенденции внутреннего туризма в России. Перспективы развития внутреннего туризма в России.	4
	В том числе практических занятий	4
	Выполнить SWOT-анализ туристских аттракторов России.	4

<p>Учебная практика Виды работ Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Формирование технологической карты тура. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Расчет стоимости тура по заданным позициям</p>	36
<p>Производственная практика Виды работ Анализ профиля туроператора/турагента Анализ ресурсов выбранной дестинации Мониторинг предложений туроператоров. Анализ систем бронирований туроператоров. Определение базовых услуг по заданным показателям Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг Формирование туристского продукта Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором</p>	72
Экзамен по модулю	14
Всего	642

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия стандартного учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
 - рабочее место преподавателя;
 - доска меловая;
 - учебно-наглядные пособия
- Технические средства обучения:
- мультимедийное оборудование (переносное);
 - ноутбук

Оснащенные базы практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика и производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

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.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>

4.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>

5.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>

Дополнительная литература

Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

— URL: <https://urait.ru/bcode/509831>

"Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/509831>

Интернет ресурсы:

1. Электронная библиотека <https://znanium.com>
2. Электронная библиотека www.iprbookshop.ru
3. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
4. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>.
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
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 продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
В ходе оценивания могут быть	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

учтены личные результаты. ОК09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		
---	--	--

Профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за 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

Примерная тематика курсовых проектов

1. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором по Италии в рамках образовательного туризма
2. Формирование привлекательного туристского продукта
3. Роль туроперейтинга в туризме
4. Особенности формирования туристского продукта в рамках приключенческого туризма
5. Обеспечение безопасности туристов на туристских маршрутах (на примере спортивных туров)
6. Формирование туристского продукта с использованием традиционных средств транспорта
7. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России
8. Разработка рекламной кампании туроператором
9. Разработка концепции гостеприимства предприятия индустрии туризма
10. Развитие безбарьерного туризма в Москве
11. Обеспечение безопасности туристов в путешествии»
12. Формирование агентской сети туроператора
13. Туристские формальности туроператора
14. Формирование туристского продукта с использованием специфических средств транспорта (например, с использованием воздушного)
15. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России
16. Страхование в туризме как гарантия безопасности во время путешествия
17. Роль выставочных мероприятий в продвижении турпродукта на рынок
18. Сравнительные характеристики поощрения покупок такс фри и дьюти фри

Примерный перечень практических задач

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности МДК

02.01 Предоставление туроператорских услуг

Формируемые компетенции - ОК 01- ОК 05, ОК 09, ПК. 1.1

Задание 1

Документация туристской фирмы (ООО, ЗАО, ОАО). Ведение туристской отчетности

Даются маршрут, перечень услуг на туре «По Золотому кольцу России» и программа обслуживания: Маршрут: Москва (2 дня) - Ростов Великий (1 день) - Ярославль (1 день) - Кострома (1 день) - Суздаль (2 дня) - Владимир (проездом) - Москва. 11 дней/10 ночей. Программа обслуживания: 1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве. 2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею. 3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение. 4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг. 5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю. 6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия. 7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалью с посещением монастырей и соборов. 8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале. 9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых. 10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро. Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание - полный пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня. Срок действия тура - май - сентябрь. Число человек в группе — 30.

Всего групп - 13 Всего человек по маршруту - 300.

Подготовьте технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке. Заполните эти документы.

Задание 2

Анализ нарушений законодательства РФ в туроператорской деятельности

1. Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?
2. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «у нас менеджеры подписывают все договоры»
3. Составьте и оформите письмо санкт-петербургской гостиницы "Сателлит" новосибирской туристической фирме "Мир", в котором руководство гостиницы выражает негодование по поводу того, что гостиница осуществила трансфер и размещение группы туристов в номерах по предварительной брони несмотря на то что было оплачено лишь 30 % стоимости услуги. По прошествии двух недель после окончания десятидневного тура стоимость проживания туристов и трансфера аэропорт / гостиница / аэропорт оплачена лишь на 50 %. Руководство гостиницы угрожает разорвать всякие контакты с фирмой "Мир" в случае, если задолженность не будет погашена в течение недели
4. Составьте и оформите гарантийное письмо от фирмы "Мир" руководству гостиницы "Сателлит", в котором директор фирмы приносит извинения руководству гостиницы, подтверждает обязательства, взятые фирмой "Мир" и готов в течение трех дней выплатить недостающую сумму (что не было сделано ранее из-за беспорядка в отчетности фирмы в связи с увольнением бухгалтера).

Задание 3

Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов

1. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера, используя рекомендации, данные в этой главе.
 1. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

Задание 4

Особенности проведения переговоров с зарубежными и российскими партнерами

1. В чем отличие проведения переговоров с зарубежными и российскими партнерами?
2. Нужно ли учитывать национальные возможности при проведении переговоров с зарубежными партнерами? Если да, то объясните почему.
3. Представьте себя на месте руководителя туристской фирмы. Вам нужно провести переговоры с руководителем отеля в Германии, с которым вы хотите сотрудничать. Изучите национальную особенность немцев и подумайте, как вам лучше всего провести переговоры, чтобы добиться

Задание 5

Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите виды природных туристских ресурсов;

2. Перечислите основные факторы туристских ресурсов;
3. Охарактеризуйте природно-климатические ресурсы.
4. Назовите факторы развития экологического туризма.
5. Что такое «туристическая территория»?
6. Для чего необходимо оценивать пропускной потенциал территории?
7. Чем отличаются национальные парки, заповедники, охраняемые территории?
8. Есть ли разница в понятиях «экологический туризм» и «аграрный туризм»?
9. Перечислите мировые регионы и центры экологического туризма

Задание 6

Использование историко-культурных ресурсов в создании турпродукта

1. Что включает в себя историко-культурные ресурсы?
2. Подробно расскажите о каждом ресурсе и его роли в туризме.

Задание 7

Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта

1. Какова роль инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта?
2. Туристская инфраструктура подразделяется на несколько крупных блоков: транспортные обеспечение; коммунальные системы; телекоммуникационные связи; торговля и бытовое обслуживание; места размещения и питания. Опишите каждый из этих блоков относительно туризма.:
 1. Дайте определение понятия «туристский продукт».
 2. Назовите основные составляющие рынка туристских услуг, сегменты рынка.
 3. Что такое туристский маршрут?
 4. Какие виды услуг входят в турпакет. По каким признакам дается классификация туристских маршрутов и туров?
 5. Охарактеризуйте порядок разработки туристского продукта. Для сего необходимо изучение спроса, определение видов, форм и элементов турпродукта?
 6. По каким критериям происходит оценка экономической эффективности и целесообразности разработки продукта.

Задание 8

Жизненный цикл турпродукта

Расскажите о стадиях жизненного цикла турпродукта.

Открывая кафе, Вы, наверное, пожелаете привлечь в него наибольшее количество клиентов. Вместе с разработкой меню Вашими основными заботами обязательно станут вопросы местонахождения кафе и уровня цен. Можно предположить, что оптимальным районом будет место, предельно близкое к возможным посетителям, а оптимально низкие цены привлекут максимальное количество клиентов. Один из психологов не так давно провел исследование с целью выяснить, почему люди отдадут предпочтение тому или иному кафе. Вопреки вероятным ожиданиям, люди, ужинающие за пределами дома, останавливают свой выбор на кафе, до которых необходимо все-таки добираться. Так, например, жители юго-восточной части Нью-Йорка убеждены, что лучшие кафе располагаются в центральных районах города, в Гринвич-виллидж. Большое количество жителей Гринвич-виллидж полагает, что наилучшую еду предлагают в кафе юго-западных районов города. А жители юго-западных районов часто останавливают свой выбор на кафе в юго-восточных районах города. Жители городов в различных областях страны, таких как Техас, Вашингтон и Лос-Анджелес, единодушно говорят, что самые лучшие кафе находятся не в их городах, а где-то в иной местности.

Местонахождение оказывается существенным и с иной точки зрения. Как только кафе становится известным, люди начинают полагать, что и другие заведения по соседству с ним также должны быть неплохими. Так что размещенные недалеко друг от друга кафе

извлекают преимущества из побед своих соседей.

Вопросы

1. Какими способами и методами Вы выделите свое кафе из групп конкурентов, особенно расположенных недалеко?

2. Каковы будут Ваши действия на стадии внедрения кафе? Ваши действия на стадии роста, зрелости, спада?

Какие предприятия и организации участвуют в организации туристского продукта городов-курортов? Расскажите об их вкладе в процесс создания туристского продукта этих городов на примере любого города-курорта.

Вы решили открыть новую гостиницу на берегу моря. Какой из планов питания Вы выберете для своей гостиницы? Ответ обоснуйте.

Задание 9

Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия

1. Как классифицируется турпродукт по целям путешествия и подробно опишите их особенности.

2. Чем отличаются программы пребывания для экскурсионной программы от программы, рассчитанной на курортный отдых?

3. Для каких туристских программ важно наличие гида-переводчика и инструктора-проводника?

Задание 10

Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства

1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта?

2. Какой специализированный железнодорожный тур в Европе является самым известными востребованным? Каков его маршрут?

3. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по Европе для российских туристов?

4. Перечислите московские туристские операторские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров в Европу.

5. Составить проект программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по маршруту Мурманск –Кандалакша-Варзуга. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.

К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке.

