

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ОРДЕНА ДРУЖБЫ НАРОДОВ
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

для специальности

43.02.10. Туризм

базовая подготовка

Форма обучения: очная

Владикавказ
2022

ОДОБРЕНО
цикловой комиссией социально-
экономических дисциплин

Протокол №
от «___» сентября 2022 г.

Председатель _____ Цидаева И.Н.

Составители:

_____ В.В.Ваниева

_____ Л.А.Кулумбегова

_____ А.О.Ласун

УТВЕРЖДАЮ
Врио заместителя директора
по учебной работе
_____ Жукаева Л.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

| | Стр. |
|---|------|
| 1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля | 4 |
| 2. Результаты освоения профессионального модуля | 7 |
| 3. Структура и примерное содержание профессионального модуля | 10 |
| 4. Условия реализации профессионального модуля | 27 |
| 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности) | 30 |

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО (ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм (базовой подготовки) входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление туроператорских услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского о продукта.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма и гостиничного обслуживания при наличии среднего (полного) общего образования.

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

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

иметь практический опыт:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;

- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туров;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;

- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 682 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 278 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 260 часов;
- учебной практики – 72 часа;
- производственной практики – 72 часа.

2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Предоставление туроператорских услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код | Наименование результата обучения |
|---------|--|
| ПК 3.1 | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. |
| ПК 3.2. | Формировать туристский продукт. |
| ПК 3.3. | Рассчитывать стоимость туристского продукта. |
| ПК 3.4. | Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

| Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы) | Код личностных результатов реализации программы воспитания |
|---|--|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны | ЛР 1 |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | ЛР 2 |

| | |
|--|-------|
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих | ЛР 3 |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа» | ЛР 4 |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России | ЛР 5 |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях | ЛР 6 |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | ЛР 7 |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства | ЛР 8 |
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях | ЛР 9 |
| Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой | ЛР 10 |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры | ЛР 11 |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания | ЛР 12 |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | |
| Демонстрирующий готовность и способность вести с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности | ЛР 13 |
| Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности | ЛР 14 |
| Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем | ЛР 15 |

| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями | |
|---|--------------|
| Эффективно использующий полученные знания на практике, анализирующий производственную ситуацию, умеющий быстро принимать решения, соответствующий требованиям работодателя. | ЛР 16 |

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля * | Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|--|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | | |
| ОК 1 - 9 ПК 3.1 - 3.4 | МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности | 322 | 162 | 144 | 20 | 160 | - | - | |
| ОК 1 - 9 ПК 3.1 - 3.4 | МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме | 114 | 60 | 30 | | 54 | | - | |
| ОК 1 - 9 ПК 3.1 - 3.4 | МДК.03.03. Гостиничный сервис и организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах | 102 | 56 | 21 | | 46 | | | |
| ОК 1 - 9 ПК 3.1 - 3.4 | Учебная практика | 72 | | | | | | 72 | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| ОК 1 - 9 ПК 3.1 - 3.4 | Производственная практика (по профилю специальности), часов | 72 | | | | | | 72 |
| | Всего: | 682 | 278 | 195 | 20 | 260 | 72 | 72 |

3.2. Содержание обучения по ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности | | | |
| Тема 1. Понятие туроператорской деятельности | Содержание | | 1,2 |
| | 1. Причины появления туроператоров. Сущность туроператорской деятельности. | 2 | |
| | 2. Виды туроператоров. Основные функции и структура туроператорской фирмы. | 2 | |
| | Практические занятия | | 2 |
| | 1. Словарь терминов. Разбор терминологии. | 2 | |
| | 2. Составляющие турпакета. | 2 | |
| | 3. Элементы турпродукта | 2 | |
| Тема 2. Технология туроператорской деятельности | Содержание | | 1 |
| | 1. Технология разработки туристского продукта. Особенности туристского продукта. | 2 | |
| | 2. Классификация турпродукта по основному виду транспортного средства. Классификация турпродукта по целям путешествия. | 2 | |
| | 3. Этапы создания турпродукта. | 2 | |
| | 4. Технология бронирование тура. | 2 | |

| | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|-----|
| | 5. | Технология расчета стоимости тура. | 2 | |
| Тема 3. Туристские формальности | Содержание | | | |
| | 1. | Туристские формальности. Особенности оформления ОЗП. Пограничные и таможенные формальности. | 2 | 1,2 |
| | 2. | Организация страхования в туроператорской деятельности. | 2 | |
| | Практические занятия | | 2 | 2 |
| | 1. | Классификация турпродукта по продолжительности тура. | 2 | |
| Тема 4. Технология разработки туристского продукта | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Турция. | 2 | |
| | 2. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Египет | 2 | |
| | 3. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- ОАЭ | 2 | |
| | 4. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Черногория | 2 | |
| | 5. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Куба | 2 | |
| | 6. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Доминикана | 2 | |
| | 7. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Тайланд | 2 | |
| | 8. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Индия | 2 | |
| | 9. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Популярное туристическое направление- Мальдивские острова | 2 | |
| | 10. | Классификация турпродукта по географическим направлениям. Страны Шенгенского союза. | 2 | |
| | 11. | Классификация по специфике комплектации тура | 2 | |

| | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|---|
| Тема 5. Расчет стоимости тура | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Расчет стоимости тура по каталогу | 2 | |
| | 2. | Расчет стоимости тура через систему он-лайн бронирования туроператора FUN&SUN | 2 | |
| | 3. | Расчет стоимости тура через систему он-лайн бронирования туроператора FUN&SUN. Задание по карточке | 2 | |
| | 4. | Расчет стоимости тура через систему он-лайн бронирования туроператора FUN&SUN. Задание по карточке | 2 | |
| | 5. | Расчет стоимости тура через систему он-лайн бронирования туроператора FUN&SUN. Задание по карточке | 2 | |
| Тема 6. Организация страхования в туроператорской деятельности | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Медицинское страхование в туроператорской деятельности | 2 | |
| | 2. | Работа со страховым полисом ERV | 2 | |
| | 3. | Заполнение анкеты на страховую выплату. Перечень документов для страхового возмещения. | 2 | |
| | 4. | Виды страхования от невозможности совершить туристскую поездку. Программы туроператора по страхованию. | 2 | |
| Тема 7. Документальное оформление тура. | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Категория Шенгенских виз и обозначение целей поездки. | 2 | |
| | 2. | Оформление пакета документов в страны Шенгенского союза | 2 | |
| | 3. | Заполнение шенген анкеты, анкеты-опросник. | 2 | |

| | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|---|
| | 4. | Документальное оформление тура. Документы, выдаваемые туристам. | 2 | |
| | 5. | Памятка. Составление памятки по разным туристическим направлениям. | 2 | |
| | 6. | Разработка информационного листка | 2 | |
| Тема 8. Обслуживание туристов в турфирме | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Проблемы, возникающие в офисе турфирмы. | 2 | |
| | 2. | Деловая игра: Переговоры с клиентом в офисе туристического агентства. Задание по карточке | 2 | |
| | 3. | Деловая игра: Переговоры с клиентом в офисе туристического агентства. Задание по карточке | 2 | |
| | 4. | Разработка подборки тура по запросу клиента Задание по карточке | 2 | |
| | 5. | Разработка подборки тура по запросу клиента Задание по карточке | 2 | |
| | 6. | Деловая игра: обратная связь с клиентом. Составление делового письма по запросу. | 2 | |
| | 7. | Деловая игра: обратная связь с клиентом. Составление делового письма по запросу. | 2 | |
| Тема 9. Кадровый менеджмент турфирмы | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Кадровый менеджмент турфирмы | 2 | |
| | 2. | Профессионально-квалифицированная характеристика должностей сотрудников туристского бизнеса. | 2 | |
| | 3. | Подбор кадров в турфирму | 2 | |

| | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|---|
| | 4. | Схемы оплаты труда и мотивация персонала | 2 | |
| Тема 10. Рекламная кампания в турфирме | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Рекламная политика турфирмы как инструмент продвижения на туристском рынке | 2 | |
| | 2. | Организационная схема формирования и проведения рекламной кампании турфирмы | 2 | |
| | 3. | Роль и значение выставочной деятельности в работе турфирм | 2 | |
| Тема 11. Анализ туристских ресурсов для выбора туристской дестинации | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Изучение и анализ туристских ресурсов для выбора туристской дестинации. | 2 | |
| | 2. | Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта | 2 | |
| | 3. | Использование историко-культурных достопримечательностей в создании турпродукта | 2 | |
| | 4. | Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта | 2 | |
| Тема 12. Организация туроператорской деятельности | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. | Значимость рекламно-информационных туров | 2 | |
| | 2. | Печатная продукция туроператора: каталоги, брошюры, флаера. | 2 | |
| | 3. | Деловая игра: Подбор программы пакетного тура в соответствии с заданными критериями. | 2 | |
| | 4. | Деловая игра: Разработка основного комплекса услуг по пакетному туру | 2 | |

| | | | | |
|--|-----|---|-----------|---|
| | 5. | Деловая игра: Работа с возражениями | 2 | |
| | 6. | Деловая игра: Подбор программы нового туристского продукта в соответствии с заданными критериями. | 2 | |
| | 7. | Деловая игра: Обоснование услуг выбранного турпродукта | 2 | |
| | 8. | Деловая игра: Расчет себестоимости туристского обслуживания по программе тура | 2 | |
| | 9. | Деловая игра: Составление презентации турпродукта | 2 | |
| | 10. | Деловая игра: Составление презентации турпродукта | 2 | |
| | 11. | Деловая игра: Составление презентации турпродукта | 2 | |
| | 12. | Деловая игра: характеристика программы тура на заказ в соответствии с запросом туристов. | 2 | |
| | 13. | Деловая игра: характеристика программы тура на заказ в соответствии с запросом туристов | 2 | |
| | 14. | Деловая игра: Составление технологической карты туристского путешествия | 2 | |
| Примерная тематика курсовых работ Особенности планирования турпродукта для выездного туризма. Особенности планирования турпродукта для внутреннего туризма. Особенности планирования турпродукта для въездного туризма Обеспечение безопасности в туризме. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства. Организация продажи турпродукта в турагентстве. Изучение жизненного цикла туристских услуг Формирование программы качественного обслуживания на предприятии туристической индустрии. | | | 20 | 2 |

| | | |
|---|-----|---|
| <p>Развитие делового туризма на рынке гостиничных услуг. Обслуживание клиента при продаже турпродукта. Специфика выставочной деятельности в туризме Анализ современного состояния индустрии туризма. Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения. Особенности управленческой деятельности на туристическом предприятии. Рекламная деятельность в туризме. Особенности приема иностранных туристов. Работа с претензиями туристов. Создание имиджа турагентства. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы.</p> | | |
| <p>Самостоятельная работа обучающихся при изучении ПМ.03 МДК. 03.01. Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров. Основные положения нормативно-правовых документов, регулирующих туристскую сферу в РФ. Изучение и анализ основных и сопутствующих услуг. Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров. Мониторинг предложений туроператоров. Сбор и анализ информации в информационных источниках, таких как каталоги, ценовые предложения. Изучение сведений, содержащихся в таможенном кодексе. Сбор документов на оформление визы. Разбор и анализ ситуаций, связанных с некачественным предоставлением туристских услуг на объекте. Правила продажи турпродукта. Изучение основ делового этикета сотрудников туристической фирмы. Оформление рабочего места менеджера турфирмы. Составление программ обслуживания для различных категорий туристов. Специализация туроператорской компании: проблемы и перспективы.</p> | 160 | 3 |

| | | | |
|---|-----------------------------|--|----------|
| МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме | | | |
| Тема 1. Виды рекламного продукта | Содержание | | 4 |
| | 1. | Введение. Классификация рекламного продукта. | 2 |
| | 2. | Конкурентная среда туристского предприятия | 2 |
| | Практическое занятие | | 4 |
| | 1. | ПЗ №1 Анализ спроса на реализуемые туристские продукты. потребности покупателей и заказчиков туристских услуг. | 2 |
| | 2. | ПЗ №2 Анализ потребности покупателей и заказчиков туристских услуг. | 2 |
| Тема 2. Правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках | Содержание | | 4 |
| | 1. | Методика формирования содержания дизайна рекламных материалов. Специфика выставочной деятельности. | 2 |
| | 2. | Правила работы на выставках. | 2 |
| | Практическое занятие | | 2 |
| | 1. | ПЗ №3 Анализ работы на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации | 2 |
| Тема 3. Основные правила составления программ туров | Содержание | | 2 |
| | 1 | Основные правила составления программ туров. Методика составления программ туров. | 2 |
| | Практическое занятие | | 4 |
| | 1 | ПЗ №4 Составление программ туров для российских и зарубежных клиентов | 2 |
| | 2 | ПЗ №5 Деловая игра. Пути увеличения потока въездных туристов в Россию | 2 |
| Тема 4. | Содержание | | 4 |

| | | | | |
|--|---|---|----------|-----|
| Основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований | 1 | Основы маркетинга. Основные понятия в маркетинге туризма. | 2 | 1,2 |
| | 2 | Маркетинговые исследования и их специфика. Методика проведения маркетинговых исследований. | 2 | |
| | Практическое занятие | | 4 | |
| | 1. | ПЗ №6 Проведение анализа деятельности других туркомпаний | 2 | 2 |
| | 2. | ПЗ №7 Технологии продаж. Привлечение новых клиентов. | 2 | |
| Тема 5. Техника проведения рекламной компании | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Сущность и понятие рекламной кампании, анализ проведения рекламной кампании. | 2 | 1,2 |
| | 2 | Техника проведения рекламной компании | 2 | |
| | 3 | Пропаганда в комплексе маркетинговых коммуникаций | 2 | |
| | Практическое занятие | | 4 | |
| | 2. | ПЗ №8 Проведение рекламной кампании туристской фирмы | 2 | 2 |
| 3. | ПЗ №9 Деловая ситуация «Создание фирменного стиля туристской фирмы» | 2 | | |
| Тема 6. Методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Методика формирования содержания дизайна рекламных материалов. | 2 | 2 |
| | 2 | Методика формирования содержания дизайна рекламных материалов. | 2 | |
| | Практическое занятие | | 4 | |
| | 1. | ПЗ №10 Анализ содержания дизайна рекламы туристского продукта | 2 | 2 |
| | 2 | ПЗ №11 Выбор дизайна рекламных материалов. | 2 | |
| Тема 7. Содержание и методы составления программ туров | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Основные правила составления программ туров. | 2 | 1,2 |
| | 2 | Методы составления программ туров | 2 | |
| | Практическое занятие | | 8 | |

| | | | | |
|---|---|--|-----------|---|
| | 1 | ПЗ №12 Выявление потребностей клиента | 2 | 2 |
| | 2 | ПЗ №13 Разработка рекламного бюджета | 2 | |
| | 3 | ПЗ №14 Тренинг «Менеджер по туризму» | 2 | |
| | 4 | ПЗ №15 Методика расчета услуг, входящих в пакет тура | 2 | |
| Дифференцированный зачёт | | | 2 | |
| Самостоятельная работа обучающихся при изучении ПМ.03 МДК. 03.02. | | | 54 | 3 |
| <p>Характеристика маркетинговых исследований в туристической сфере</p> <p>Составить проект рекламной кампании</p> <p>Управление маркетингом</p> <p>Жизненный цикл туристских услуг</p> <p>Эластичность спроса и предложения</p> <p>Специфика маркетинга</p> <p>Изучение внешней среды маркетинга</p> <p>Изучение конкурентоспособности турфирмы</p> <p>Этапы рекламной кампании</p> <p>Современный маркетинг</p> <p>Нормативные документы</p> <p>Федеральный закон Российской Федерации от 27 сентября 2009 г. № 228-ФЗ "О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 19 Федерального закона "О рекламе""</p> <p>Федеральный закон Российской Федерации от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»</p> <p>Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.)</p> <p>Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»</p> <p>Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)</p> | | | | |

МДК 03.03. Гостиничный сервис и организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах

| Раздел 1 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | | | |
|---|---|---|-----|
| Тема 1.1 Основные и дополнительные службы гостиницы | Содержание Основные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала. Дополнительные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала. Вспомогательные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала. | 4 | 1,2 |
| Тема 1.2 Гостиничный продукт | Содержание Сущность гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Особенности и виды гостиничных услуг. Услуги размещения, уборки номеров, дополнительные услуги как составляющие части гостиничного продукта | 2 | 1,2 |
| Тема 1.3 Порядок организации уборки номеров | Содержание Виды гостиничных помещений. Виды уборочных работ в номерах. Подготовка горничной к уборке номеров, комплектация тележки горничной. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ. | 2 | 1,2 |
| | Практическое занятие Технология выполнения различных видов уборочных работ | 2 | 2 |
| Тема 1.4 Требования к качеству проведения уборочных работ | Содержание Показатели качества уборочных работ. Контроль качества выполнения уборочных работ. Качество выполнения уборочных работ. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы. Периодичность проведения уборочных работ в гостиницах категорий 03*. Периодичность проведения уборочных работ в гостиницах категорий 4-5*. | 2 | 1,2 |
| | Практическое занятие: Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах. | 2 | 2 |
| Тема 1.5 Обслуживание гостей во время проживания | Содержание Виды услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания. Бытовые услуги. Транспортные услуги Бизнес-центр и его услуги; сервис-бюро и его услуги. Экскурсионные услуги. Медицинские услуги. | 4 | 1,2 |
| | Практическое занятие: | 2 | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 1. Отработка навыков приема заказа на услуги побудка 2. Отработка навыков оказания транспортных услуг: вызов такси 3. Презентации «Деятельность бизнес-центра в гостинице» | | |
| Тема 1.6 Работы, связанные с оборотом постельного белья | Содержание Требования к качеству и составу текстиля номеров. Оборот постельного белья в гостинице. Персонал, деятельность которого связана с оборотом постельного белья. Технологический цикл работы прачечной – химчистки. Оборудование. Маркировка текстиля. | 2 | |
| | Практическое занятие 1. Персонал прачечной. ЕТКС 2. Маркировка.ГОСТ. | 2 | 2 |
| Тема 1.7 Услуги прачечной | Содержание Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку. Порядок и процедура получения готовых заказов. | 2 | |
| | Практическое занятие 1.Технология выполнения гостевых заказов 2.Профилактика конфликтных ситуаций | 2 | 2 |
| Тема 1.8 Организация питания в гостинице | Содержание Структура, функции службы питания Классификация предприятий питания. Ресторан при гостинице. Методы обслуживания. Виды меню. Кафе и бары при гостинице. Персонал. Санитарно- гигиенические требования. | 4 | |
| | Практическое занятие 1.Заполнить таблицу: Должностные обязанности персонала службы питания. 2.Составить Глоссарий по Госту «Общественное питание» | 2 | 2 |
| Тема 1.9 Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков | Содержание Организация и персонал службы рум-сервис. Прием заказа на обслуживание питанием в номерах. Получение и доставка выполненного заказа. Подготовка счета. Варианты обслуживания room-service. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд. | 4 | |
| | Практическое занятие Правила доставки и раздачи готовых блюд. Отработки навыков приема и доставки заказов. Деловая игра. | 2 | 2 |

| | | | |
|--|--|---|-----|
| Тема 1.10 Организация отдыха и развлечений в гостинице | Содержание Гостиница, как культурный центр. Спортивно-оздоровительные комплексы (центры), салон красоты, ночной клуб. СПА-центр. Анимационные услуги. | 2 | |
| | Практическое занятие Организация отдыха и развлечений в гостиниц. Презентация СПА – центр. Анимационной услуги в гостиницах. | 2 | 2 |
| Тема 1.11 Туристско- экскурсионное обслуживание в гостинице | Содержание Виды экскурсий. Классификация. Подготовка экскурсии. Методика проведения экскурсии. Технологическая карта. Объекты культурного значения Республики Северная Осетия-Алания | 2 | 1,2 |
| | Практическое занятие Презентация экскурсионного проекта | 2 | 2 |
| Тема 1.12 Организация обслуживания особо важных персон. | Содержание Уровни гостей категории VIP. VIP –пакеты. Встреча. Обслуживание. Программы лояльности | 2 | 3 |
| | Практическое занятие Бонусные программы для постоянных клиентов. | 2 | 2 |
| Тема 1.13 Правила организации хранения ценных вещей и бумаг проживающих . | Содержание Эффективность и виды хранения ценностей проживающих. Оборудования для хранения ценностей проживающих. Перечень контролирующих и организационных мероприятий по обеспечению безопасности гостей и сохранности их имущества. Ответственность гостиницы при хранении ценностей проживающих. Организация хранения ценностей проживающих на платной и бесплатной основе. | 2 | 1,2 |
| | Практическое занятие Документация, заполняемая на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Порядок заполнения документов на хранение личных вещей проживающих. | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа учащихся: Составление схемы организационной структуры гостиницы. Характеристики гостиниц разных категорий. | | | 3 |

| | | |
|--|-----------|---|
| <p>21 шаг уборки номера. Оформление аудит – листа по приёмке номера. Виды услуг в гостиницах разной категории. Заполнение таблицы «Формы организации прачечной химчистки». Заполнение бланков заказов для химчистки и прачечной. Разработка меню завтраков. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей Формы актов, составляемых при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Системы контроля доступа в помещениях гостиниц. Служба консьержей и дворецких в современных гостиницах Управление качеством гостиничных услуг. Система оценки удовлетворенности клиента и гостя. Организация рекламной деятельности на предприятиях гостиничного сервиса. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Подбор и подготовка гостиничного персонала. Размер и система чаевых в гостиничном сервисе. Функциональные обязанности работников гостиницы. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства. Процедура ночного аудита в гостинице. Становление и развитие гостиничного бизнеса в Республике Северная Осетия-Алания</p> | 46 | |
| <p>Учебная практика Виды работ: – Работа с базами данных по турпродукту. – Работа со справочными и информационными материалами. – Составление турпакета для разных типов туров. – Работа с каталогами. Проведение презентаций – Определение цены разных видов турпродукта.</p> | 72 | 2 |
| <p>Производственная практика(по профилю специальности) Виды работ: – Основы туроператорской деятельности</p> | 72 | 3 |

| | | |
|---|------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – Технологии и разработки туристского продукта – Оптимизация представления туруслуг – Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта – Использование маркетинговых технологий при формировании турпродукта | | |
| Всего | 682 | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета предоставления турагентской и туроператорской деятельности; информационно-экскурсионной деятельности.

Технические средства обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя; автоматизированные рабочие места учащихся; интерактивная доска;

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета турагентской и туроператорской деятельности;

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;

Стенды и витрины: требования к уровню подготовки охотоведа по модулю в соответствии с ФГОС СПО;

Плакаты и схемы: схемы предоставления туристических услуг, географическая карта мира, сегментация туристического рынка, эластичность спроса и предложения, структура цены, влияние уровня цены на загрузку гостиничных номеров,

Проспекты и видеофильмы: мультимедийное сопровождение теоретических занятий и практических работ

Таблицы: Виды туристического спроса, сегментация туристических предприятий, группировка затрат по статьям расходов.

Материалы и оборудование для лабораторных работ и практических занятий: комплект разработок по выполнению практических работ; должностные обязанности работников, занятых в туристической деятельности.

Комплект плакатов, справочники.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест **кабинета информационно-экскурсионной деятельности:** компьютеры, принтер, сканер, проектор, программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации.

Комплект плакатов, справочники.

Плакаты и схемы:

Проспекты и видеофильмы: мультимедийное сопровождение теоретических занятий и практических работ.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855504>
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851>

Основные электронные издания:

1. www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал www.tourinfo.ru
– официальный сайт газеты «Турифо»

Дополнительные источники:

1. Рыжиков, С. Н. Курсовая работа в профессиональной образовательной организации СПО : учебно-методическое пособие / С.Н. Рыжиков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 345 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/967870. - ISBN 978-5-16-014172-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209809>
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование)

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия теоретического цикла носят практико-ориентированный характер и проводятся в учебном кабинете. Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится в организациях, направление деятельности которых соответствуют профилю модуля. При изучении модуля с обучающимися проводятся консультации, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|---|
| <p>умение: осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</p> | <p>ПК3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. ПК 3.2. Формировать туристский продукт. ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта. ПК3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> | <p>Устный опрос, защита практических занятий.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>составлять турпакеты с использованием иностранного языка; оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туруслуг; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы</p> | | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| <p>общения с клиентами на русском и иностранном языках;</p> | | |
| <p>знание: видов рекламного продукта; правил работы на выставках, методов анализа результатов деятельности на выставках; способов обработки статистических данных; методов работы с базами данных; методики работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирования программ турпоездок; основных правил и методики составления программ туров; правил оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способов устранения проблем, возникающих во время тура; методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; методики создания агентской сети и содержание агентских договоров;</p> | <p>ПКЗ.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. ПК 3.2. Формировать туристский продукт. ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта. ПКЗ.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> | <p><i>Дифференцированный зачёт</i></p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>основных форм работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; правил бронирования туруслуг; методики организации рекламных туров; правил расчетов с турагентами и способов их поощрения; основ маркетинга и методики проведения маркетинговых исследований; техники проведения рекламной кампании; методики формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; техники эффективного делового общения, протокол и этикет; специфики норм общения с иностранными клиентами и агентами.</p> | | |
|---|--|--|

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|--|--|
| ОК 1. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | демонстрация интереса к будущей профессии через: - повышение качества обучения по ПМ; - участие в НСО; - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в органах студенческого самоуправления; - участие в социально-проектной деятельности; | Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях; |
| ОК 2. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области туризма и работы офиса; - организовывать применение методов и способов решения профессиональных задач при выполнении работ на практических занятиях, трениг-лаборатории - оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач | - при выполнении работ на различных этапах учебной практики (производственной практики); - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю |
| ОК 3. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Актуальность и обоснованность принятых решений стандартных и нестандартных профессиональных задач в области использования инновационных методов работы в офисе - выбор и применение методов и способов решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области использования инновационных методов работы в офисе | |
| ОК4. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Эффективный поиск необходимой информации; Использование различных | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>источников, включая электронные.</p> <ul style="list-style-type: none"> • получение необходимой информации с использованием различных источников, включая электронные | |
| <p>ОК 5. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> | <p>Обоснованное использование прикладных программ для выполнения всех необходимых расчётов при решении профессиональных задач в области работы с функциональным подразделением</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ; - работа на автоматизированном рабочем месте. | |
| <p>ОК 6. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и практики - умение работать в группе; - наличие лидерских качеств; - участие в студенческом самоуправлении; | |
| <p>ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий; • самоанализ и коррекция результатов собственной работы | |
| <p>ОК 8. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> | <p>Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</p> <ul style="list-style-type: none"> • организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля - самостоятельный, профессионально-ориентированный выбор тематики творческих и проектных работ (курсовых, рефератов, докладов и т.п.); - составление резюме; - посещение дополнительных занятий; - освоение дополнительных рабочих профессий; - обучение на курсах | |

| | | |
|--|---|--|
| | дополнительной профессиональной подготовки; уровень профессиональной зрелости | |
| ОК 9. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | <p>Анализ инноваций в области разработки профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> - быть готовым к смене технологий работы, - анализ инноваций в области развития туристической деятельности - не бояться овладевать новыми технологиями путем самостоятельной подготовки, работы в сети Интернет | |

