

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

«08» 08 2023 г.

№ протокола «1»



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО УРПК

Миннихметов Р.Р.

«08» 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК.03.01 ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ
ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ
по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа учебного модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ».....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ».....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ».....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ».....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг» тесно связан с «Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг», «Соблюдение норм этики делового общения».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг» является междисциплинарным курсом МДК.03.01. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг.

1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

В результате изучения курса обучающийся осваивает следующие **общие компетенции (ОК)** и **стремиться к достижению личностных результатов (ЛР):**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.

ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.

ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.

ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.

ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.

ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.

ОК 14. Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

Личностные результаты:

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению,

преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 14 Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности

ЛР 15 Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде

ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 17 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков

ЛР 18 Соблюдающий этические нормы общения

Обучающийся должен развивать и осваивать следующие **профессиональные компетенции (ПК):**

ПК 3.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах

ПК 3.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги. Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии. Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами. Поддержания контактов с туристскими информационными центрами.;

уметь:

- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг

- Принимать заказы на экскурсионные услуги

- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги

- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения

- Использовать систему электронных путевок

- Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги

- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги

- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных

- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;

знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела

- Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

- Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

- Основы делопроизводства

- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии

- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии

- Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;

- Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии

- Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги

- Этика межкультурного и делового общения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	150
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
Курсовая работа	30
Практические занятия	40
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40

2.2. Тематический план и содержание МДК «Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p align="center">Тема 1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования</p>	<p>Основные этапы обработки и оформления заказов Повышение качества обработки заказов Правила приёма и обработки заказов Способы оптимизации обработки заказов Пути улучшения обработки и оформления заказов Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги. Определение способов оптимизации обработки заказов Способы улучшения обработки и оформления заказов Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг</p>	<p align="center">50</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p align="center">Тема 2. Оформление и обработка заказов клиентов</p>	<p>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. Мониторинг предложений экскурсионных бюро. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.</p>	<p align="center">30</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Тематика определяется преподавателем</p>	<p align="center">40</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p>Курсовая работа</p>		<p align="center">30</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p>Всего</p>		<p align="center">150</p>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / Г. В. Сулейманова ; М-во образ. и науки России, Казан. нац. ис-след. технол. ун-т. - Казань : Изд-во КНИТУ, 2023. - 251 с. - ISBN 978-5-7882-1796-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2119539> – Режим доступа: по подписке.
2. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; ИНФРА-М, 2023. — 204 с. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079683> – Режим доступа: по подписке..
3. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2105785> – Режим доступа: по подписке

Дополнительные источники:

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. профессора Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 383 с. - ISBN 978-5-16-019279-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2086804> – Режим доступа: по подписке.
2. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 383 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013931-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1196520> – Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ПК 3.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно- спасательных службах</p>	<p>Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг. Принимать заказы на экскурсионные услуги. Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги. Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения. Использовать систему электронных путевок</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ПК 3.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).</p>	<p>Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги. Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги. Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных. Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</p>	<p>Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ</p>