

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО  
На заседании методического совета  
«06» 06 2023 г.  
№ протокола «1»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор АНПОО УРПК  
\_\_\_\_\_ Миннихметов Р.Р.  
«06» 06 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ  
УСЛУГ**

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа – 2023

Рабочая программа профессионального 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»

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

## **1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», квалификации специалист по туризму и гостеприимству.

Результатом освоения программы профессионального модуля является владение обучающимися вида профессиональной деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общих компетенций (ОК):

**Общие компетенции (ОК)**, включающие в себя способность:

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.

**Профессиональные компетенции (ПК)**, включающие в себя способность:

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.

**Личностных результатов освоения программы воспитания (ЛР):**

**ЛР 3** 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 7** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛР 8** 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 13** Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства.

**ЛР 14** Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

**ЛР 15** Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

## **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:**

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); осуществления приема заказов от туристов; проверки наличия всех реквизитов заказа; идентификации вида заказа; направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;

### **уметь:**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроперами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных

### **знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Тематический план профессионального модуля

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля                | Всего часов<br>(макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |  |  | Практика       |   |
|-----------------------------------|---|--|---|--|--|----------------|---|
|                                   |   |  | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |  | Самостоятельная работа обучающегося, часов | Учебная, часов | Производственная, часов<br>(если предусмотрена рассредоточенная практика) |
|                                   |   |  | Всего, часов  | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов |  |                |   |
| 1                                 | 2   | 3  | 4   | 5  | 6  | 7              | 8   |
| ПК 2.1-2.2                        | МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг               | 179  | 70  | 40   | 69   |                |   |
| ПК 2.1-2.2                        | МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг                  | 146  | 48  | 48   | 50   |                |   |
| ПК 2.1-2.2                        | МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг | 208  | 56  | 84   | 68   |                |   |
|                                   | Учебная практика  | –  |   |  |  | –              |   |
|                                   | Производственная практика                                     | 72   |   |  |  |                | 72  |
|                                   | <b>Всего:</b>   | <b>605</b>   | <b>174</b>  | <b>172</b>   | <b>187</b>                                 |                | <b>72</b>   |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия кабинета «Туризм и гостеприимство».

Оборудование учебного кабинета: рабочие места студентов и преподавателя

Выполнение обучающимися практических работ, включая как обязательный компонент практические задания: использование персональных компьютеров;

Технические средства обучения: персональный компьютер, телевизор, видеомаягнитофон, DVD-плеер.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Нормативные документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»
2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
3. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон РФ от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.редакции.)// СЗ РФ. 1996, № 49.

##### Основная литература

1. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. - Москва : Директ-Медиа, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-4499-3378-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2144487> – Режим доступа: по подписке.
2. 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.
3. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 375 с. — DOI 10.12737/textbook\_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> – Режим доступа: по подписке.

##### Дополнительная литература

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851> – Режим доступа: по подписке.
2. Гурьев, А. В. Правовые аспекты предупреждения банкротства туроператора: Монография / Гурьев А. - Москва :Юстицинформ, 2023. - 252 с.: ISBN 978-5-7205-1355-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1005912> – Режим доступа: по подписке.

##### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. СПС «Консультант-плюс» [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
2. СПС «Гарант» [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

3. Электронная библиотека студента-юриста (Компания «Консультант-Плюс») [www.best-shara.net](http://www.best-shara.net)

4. Свод законов Российской империи [www.academic.ru](http://www.academic.ru)

5. Электронные Интернет - библиотеки (готовая html - программа) [www.reee](http://www.reee)

### 3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг относится к виду предоставления туроператорских и турагентских услуг в рамках профессионального цикла. Программа к данному профессиональному модулю является частью основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство предназначена для реализации ФГОС СПО. ПМ.02 имеет логическую завершенность по отношению к заданным ФГОС результатам образования и предназначен для формирования общих и профессиональных компетенций. Важнейшей задачей изучения данного профессионального модуля является формирование практического опыта, знаний и умений работы в сфере Туризма и гостеприимства в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов. Раскрытие содержания программы модуля и его изучения предусматривает три этапа:

- Первый этап - аудиторная работа студентов под руководством преподавателя на лекционных занятиях и практических занятиях.

При освоении программы ПМ.02. опора и междисциплинарная связь идет на следующие общепрофессиональные дисциплины - «Предоставление туроператорских услуг», «Соблюдение норм этики делового общения», «Предоставление турагентских услуг», «Координация качества выполнения турагентских услуг»

- Второй этап - учебная практика студента в ходе, которой прослеживается связь теоретических знаний и практических умений.

- Третий этап - самостоятельная работа студентов.

**Самостоятельная внеаудиторная работа** обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и практическим занятиям дисциплины. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных практических работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа включает следующие виды работ:

1. выполнение домашнего задания к занятию;
2. выполнение домашней контрольной работы (решение задач, выполнение упражнений);
3. изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы);
4. практикум по учебной дисциплине с использованием информационно-правовых систем;
5. подготовка к практическим занятиям;
6. подготовка к зачету.

При работе над выполнением индивидуальных заданий обучающимся оказываются консультации.

### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация ППССЗ по специальности обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: высшее профессиональное образование и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

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

| Результаты (освоенные общие компетенции)   | Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)   |
|--|--|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | – распознавание и понимание сущности и социальной значимости профессии юриста в сфере профессиональной деятельности;<br>– проявление устойчивого интереса к профессии юриста в сфере профессиональной деятельности   |
| ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы   | – понимание вопросов ценностно-мотивационной сферы;<br>– адекватность анализа вопросов ценностно-мотивационной сферы   |
| ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество      | - эффективность планировании и организации профессиональной деятельности;<br>- адекватность выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач;<br>- оценка эффективности и качества выбранных типовых методов и способов выполнения профессиональных задач |
| ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность                                   | – актуальность и оптимальность принятия решений 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 | – проявление психологической устойчивости в сложных и экстремальных ситуациях, способность эффективного предупреждения и разрешения конфликтов в процессе профессиональной деятельности  |
| ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития  | – оптимальность поиска необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, информации  |
| ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности   | – адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности   |

|  |  |
|--|--|
| <p>ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий</p>  | <p>- толерантность поведения в рабочем коллективе;<br/>- использование в профессиональной деятельности приемов и способов взаимодействия с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий с учетом существующих в обществе норм морали и этики</p> |
| <p>ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими</p>   | <p>– установление оптимального психологического контакта с окружающими</p>   |
| <p>ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности</p>   | <p>– эффективность адаптации к меняющимся условиям профессиональной деятельности</p>   |
| <p>ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>   | <p>– оптимальность выполнения задач профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>  |
| <p>ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета</p>   | <p>– эффективность выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета</p>  |
| <p>ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону</p>   | <p>– проявление нетерпимости к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону</p>   |
| <p>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</p> | <p>– оптимальность организации жизни в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности</p>  |

| <b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>   | <b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>   | <b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>   |
|---|---|--|
| ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов   | 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 | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике<br>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа | составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;<br>- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;<br>- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам  | Устный опрос, зачет<br>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике  |