

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

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- 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 (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 (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
	Всего:	605	174	172	187		72

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
2. СПС «Гарант» www.garant.ru

3. Электронная библиотека студента-юриста (Компания «Консультант-Плюс») www.best-shara.net

4. Свод законов Российской империи www.academic.ru

5. Электронные Интернет - библиотеки (готовая html - программа) 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; – проявление устойчивого интереса к профессии юриста в сфере профессиональной деятельности
ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы	– понимание вопросов ценностно-мотивационной сферы; – 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; - адекватность выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; - 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; - 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>

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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 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; - составлять турпакеты с использованием иностранного языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике