

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»**

**РАССМОТРЕНО**

на заседании  
Педагогического совета  
Протокол №4  
от «18» апреля 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**для специальности среднего профессионального образования**

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

**заочная форма обучения**

**Санкт-Петербург  
2024 г.**

Рабочая программа профессионального модуля предназначена для реализации образовательной программы среднего профессионального образования для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта для специальности среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.) с учетом примерной ООП по данной специальности.

## **РАССМОТРЕНО**

на заседании

Педагогического совета

Протокол №4 от «18» апреля 2024 г.

## **СОГЛАСОВАНО**

На заседании

Методического совета

Протокол №3 от 16.04.2024 г.

## **СОГЛАСОВАНО**

Организация-партнер

ООО «Профи Тур»

Генеральный директор

Е.Н. Екимова

\_\_\_\_\_ 2024 г.



## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

**1.1.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ОК 01.</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК 02.</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК 03.</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
<b>ОК 04.</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК 05.</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК 06.</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
<b>ОК 07.</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<b>ОК 08.</b>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
<b>ОК 09.</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**1.1.2. Перечень профессиональных компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 2 А</b>	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
<b>ПК 2.1.</b>	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
<b>ПК 2.2.</b>	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p><b>Иметь практически й опыт</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>– осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>– проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>– идентификации вида заказа;</li> <li>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
<p><b>уметь</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> <li>– уметь использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий</li> <li>– уметь осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации;</li> <li>– проявлять уважение к мнению и культуре других;</li> <li>– умеет определять свою роль в команде</li> </ul>
<p><b>знать</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> <li>– Знает принципы организации различных мероприятий.</li> <li>– Знает типологию и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия;</li> <li>– ролевую принадлежность.</li> </ul>

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 677 часов

в том числе в форме практической подготовки – 677 часов

### **Из них**

-на освоение МДК 515 часов, в том числе на самостоятельную работу 443 часа

-на практики:

на учебную практику 72 часа

на производственную практику (по профилю специальности) 72 часа

- экзамен по модулю 18 часов, в том числе на самостоятельную работу по подготовке 16 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, академические часы.													
			Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем										Сам. работа			
			Всего	Обучение по МДК						Практика		Консультации к экзамену по ПМ	Экзамен по ПМ	В период обучения по МДК	Подготовка к экзаменам	
				в том числе						учебная	производственная					
				теоретические занятия	практические занятия	курсовые работы	консультации		Экзамен по МДК							
к курсовым	к экзамену по МДК															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
ОК 01-09 2.1-2.2	Раздел 1. МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг	<b>166</b>	30	2	8	20								136		
	Раздел 2. МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг	<b>126</b>	16	10	6									110		
	Раздел 3. МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	<b>180</b>	16	6	10									164		
	Раздел 4. МДК.02.04 Организация корпоративных мероприятий (MICE)	<b>43</b>	10	4	6									33		
	Учебная практика	<b>72</b>									72					
	Производственная практика	<b>72</b>										72				
	Экзамен по профессиональному модулю	<b>18</b>												2		16
<b>Всего</b>	<b>677</b>	<b>72</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>20</b>					<b>72</b>	<b>72</b>		<b>2</b>	<b>443</b>	<b>16</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов(МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа(проект)	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>166</b>
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России</p> <p>Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров</p> <p>Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста</p> <p><b>Практическое занятие ПЗ № 1.1.</b> Изучение технологии оформления договоров. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру</p>	4 - 2 - 2
<b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.</p> <p>Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации</p> <p>Свойства и цели турпродукта</p> <p>Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов</p> <p>Выбор схемы работы в дестинации</p> <p>Основные правила и методика составления программ туров</p> <p>Расчет стоимости тура</p> <p><b>Практическое занятие ПЗ № 1.2.</b> Анализ ресурсов выбранной дестинации. Определение базовых услуг по заданным показателям. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов</p>	2 - - - - - 2
<b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Теоретические аспекты оформления и обработки заказов</p> <p>Технология работы с клиентами и их обслуживанию.</p> <p>Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.</p> <p>Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.</p> <p><b>Практическое занятие ПЗ № 1.3.</b> Мониторинг предложений туроператоров. Анализ систем бронирований туроператоров.</p>	- - - - 2

<b>Курсовой проект (работа)</b>	<b>Тематика курсовых проектов (работ)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тенденции развития туризма.</li> <li>2. Планирование в туристической фирме.</li> <li>3. Роль сферы обслуживания в общественно-экономической жизни страны.</li> <li>4. Факторы, влияющие на развитие сферы обслуживания.</li> <li>5. Тенденции развития сферы обслуживания.</li> <li>6. Признаки классификации услуг.</li> <li>7. Значение и сущность Общероссийского классификатора услуг населению.</li> <li>8. Определение понятий «обслуживание туристов» и «туристские услуги».</li> <li>9. Основные и дополнительные туристские услуги. Их особенности и значение.</li> <li>10. Формы и виды обслуживания на предприятиях индустрии туризма.</li> <li>11. Государственная концепция регулирования выездного туризма РФ.</li> <li>12. Идеальная модель выездного туризма.</li> <li>13. Особенности аутгоинг-туроперейтинга в условиях РФ.</li> <li>14. Чартерные программы российских туроператоров. Договор чартера.</li> <li>15. Формы сотрудничества туроператоров с зарубежными отелями.</li> <li>16. Обзор программ «Мастер-тур» и «Мастер-агент».</li> <li>17. Интернет бронирование авиабилетов.</li> <li>18. Формы и виды туристических услуг.</li> <li>19. Классификация туристических услуг.</li> <li>20. Особенности оформления виз, для туристов, путешествующих на ж/д и автотранспорте.</li> <li>21. Применение закона о сохранности персональных данных в туризме.</li> <li>22. Основные направления выездного туризма и перспективы их развития в XXI веке.</li> <li>23. Организация туристских перевозок.</li> <li>24. Поддержка российских туристов за рубежом.</li> <li>25. Организация питания в гостинице, отеле.</li> <li>26. Виды размещения в гостинице, отеле.</li> <li>27. Российские организации, занимающиеся круизными маршрутами. Их характеристики, профиль работы.</li> <li>28. Особенности профессиональной деятельности туроператора выездного туризма.</li> <li>29. Международный туристский рынок. Страны-доноры, страны-реципиенты.</li> <li>30. Экономическая эффективность рынка выездного туризма.</li> <li>31. Неизвестные туристские маршруты. Виды экстремального туризма.</li> <li>32. Популярные туристские маршруты и программы.</li> <li>33. Организация туристических выставок. Специфика работы во время выставочных мероприятий.</li> <li>34. Выездной туризм как наиболее сложный и капиталоемкий вид туроперейтинга.</li> <li>35. «Эгоистическая» модель выездного туризма.</li> <li>36. Комплекс услуг туроператора.</li> <li>37. Договорные отношения в туристской индустрии</li> </ol>	<b>20</b>
---------------------------------	---	-----------



	<p>38. Организации туристско-рекреационной деятельности в регионе  39.39. Организационно-правовая форма туристского предприятия  40. Особенности государственного регулирования туризма в различных странах мира  41. Особенности государственного регулирования туризма в РФ  42. Особенности работы турагентской организации  43. Особенности работы туроператорской организации  44. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ  45. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта  46. Организация размещения в туризме  47. Организация питания в туризме  48. Организация развлечений в туризме  49. Организация авиаперевозок в туризме  50. Организация автоперевозок в туризме  51. Организация железнодорожных перевозок в туризме  52. Организация водных перевозок в туризме  53. Организация приключенческого туризма  54. Организация экологического туризма  55. Организация делового туризма  56. Организация спортивного туризма  57. Организация религиозного туризма  58. Организация лечебно-оздоровительного туризма</p>	
<b>Дифференцированный зачет по МДК 02.01</b>		<b>2</b>
<p><b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.01</b>  - Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров.  - Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТО перед туристом.  - Характеристика отельного бренда.  - Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах.  - Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов.  - Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов.  - Особенности страхования туристов.  - Визовое сопровождение туристов.  Разработка программы туристского обслуживания  Работа по курсовому проектированию</p>		136
<b>итога во взаимодействии с преподавателем</b>		30
<b>итога МДК 02.01</b>		166

<b>Раздел 2. МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>		<b>126</b>
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
	<b>Практическое занятие ПЗ № 2.1.</b> Изучение технологии оформления договоров. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2
<b>Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>Содержание</b>	
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	2
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений	2
	<b>Практическое занятие ПЗ № 2.2.</b> Деловая игра «Практика делового общения».	2
<b>Всего во взаимодействии с преподавателем</b>		<b>16</b>
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.02</b>		<b>110</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с общероссийским генеральным реестром туристических агентств.</li> <li>Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентов в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТА перед туристом.</li> <li>- Характеристика отельного бренда.</li> <li>- Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах.</li> <li>- Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов.</li> <li>- Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов.</li> <li>- Особенности страхования туристов.</li> <li>- Визовое сопровождение туристов.</li> </ul> Разработка программы туристского обслуживания		
<b>ИТОГО по МДК 02.01</b>		<b>126</b>
<b>Раздел 3. МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>180</b>
<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	
	Организация контроля качества обслуживания	2
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	2
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
Организация контроля качества		

	<b>Практическое занятие ПЗ № 3.1.</b> Разработка контроля качества обслуживания на предприятии. Определение проблем контроля качества услуг	2
	<b>Практическое занятие ПЗ № 3.2.</b> Составление комплексной системы менеджмента качества	2
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	
	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	
	<b>Практическое занятие ПЗ № 3.3.</b> Проведение оценки эффективности предприятия	2
	<b>Практическое занятие ПЗ № 3.4.</b> Составление характеристики предприятия. Определение показателей качества обслуживания	2
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.03</b>		164
1. Предприятия сферы обслуживания.		
2. Формы организации обслуживания.		
3. Этапы обслуживания клиентов.		
4. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.		
5. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.		
6. Конфликты и пути их разрешения.		
7. Требования к профессиональному поведению работника на предприятии.		
8. Контроль и оценка качества обслуживания.		
9. Мониторинг качества обслуживания.		
10. Управление качеством обслуживания клиентов.		
11. Контроль и оценка качества обслуживания.		
<b>Дифференцированный зачет</b>		2
<b>Всего во взаимодействии с преподавателем</b>		16
<b>ИТОГО по МДК 02.03</b>		180
<b>Раздел 4. МДК 02.04 Организация корпоративных мероприятий (MICE)</b>		<b>43</b>
<b>Тема 4.1. Mice-индустрия и конференц-сервис как составляющие сферы B2B.</b>		2
<b>Тема 4.1.1 Понятия конференц-сервиса и mice-индустрии. Сферы mice-индустрии.</b>	<b>Содержание</b>	2
	MICE-индустрия-понятие, цели. История зарождения индустрии MICE. Содержание термина MICE. MICE - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели и специфика сервисных услуг MICE - индустрии.	
<b>Тема 4.1.2 История</b>	<b>Содержание</b>	

<b>развития: мировая практика. Mice в России.</b>	Основные тенденции в развитии индустрии MICE в различных странах мира и в России. Зарубежный и отечественный опыт MICE – индустрии. Международные организации в сфере MICE. Международные и Российские тенденции MICE. Наиболее востребованные места для мероприятий MICE — индустрии. Влияние mice-индустрии на экономику. Современные тенденции в mice-индустрии. Mice как сегмент рынка b2b-услуг. Крупнейшие игроки российского MICE-рынка.	
<b>Тема 4.1.3 Цели и функции проведения Mice- мероприятий.</b>	MICE-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия. Регулярные и нерегулярные мероприятия. Массовые мероприятия. Корпоративные и частные мероприятия. Туристские деловые мероприятия. Способы социального взаимодействия. Ролевая принадлежность членов коллектива	
<b>Тема 4.2. Организация бизнес-встреч.</b>		2
<b>Тема 4.2.1 Специфика проведения корпоративных встреч, презентаций и переговоров в рамках конференц-сервиса.</b>	<b>Содержание</b> Принципы конференций. Характеристика корпоративных встреч, презентаций и переговоров. Порядок подготовки, организации и проведение корпоративных встреч, презентаций и переговоров. Способы социального взаимодействия.	2
<b>Тема 4.2.2 Особенности организации международных, научных, бизнес и др. конференций и встреч.</b>	<b>Содержание</b> Технологии и принципы организации международных, научных, бизнес и др. конференций и встреч.	
<b>Тема 4.2.3 Технологии организации деловых встреч под ключ.</b>	<b>Содержание</b> Общение с заказчиком. Согласование концепции и программы После уточнения деталей мы выбираем несколько оптимальных решений и согласуем их с заказчиком. В том случае, если ни одно из них не покажется достаточно подходящим, сценарий разрабатывается индивидуально. Решение технических и организационных вопросов Данный этап включает выбор и обустройство площадки для проведения события, доставку оборудования для обеспечения видеоряда, звука, проработка тайминга мероприятия. Кроме того, при необходимости важно продумать организацию трансфера и питания участников. Организация делового мероприятия включает контроль за его проведением для исключения форс-мажорных ситуаций. По завершении события заказчику передается подробный отчет.	
<b>Тема 4.3. Инсентив-туризм как средство мотивации и стимулирования персонала организации.</b>		2
<b>Тема 4.3.1 Система и</b>	<b>Содержание</b>	

структура управления туризмом.	Понятие «инсентив-мероприятие». Цель и задачи поощрительного туристского менеджмента	-
Тема 4.3.2 Мiсе–индустрия в системе туристской отрасли.	<b>Содержание</b> Особенности мотивации и Стимулирования персонала организации, через инсентив-туры. Технологии и принципы организации инсентив-мероприятий.	-
Тема 4.3.3 Процесс разработки, организации и реализации инсентив-туров.	<b>Практическое занятие. Семинар.</b> Этапы организации и проведения инсентив-мероприятий. Бюджет инсентив-мероприятий. Эффективность инсентив-мероприятий.	1
Тема 4.3.4 Организация корпоративных выездов.	<b>Практическое занятие. Семинар.</b> Особенности корпоративного отдыха как особого вида туризма . Место корпоративного отдыха в системе современного туризма. Виды корпоративного отдыха. Основные принципы построения корпоративного мероприятия.	1
<b>Тема 4. 4. Организация обучающих мероприятий.</b>		-
Тема 4.4.1 Комплекс услуг по организации тематических корпоративных конференций.	<b>Содержание</b> Принципы организации конференций. Технологии и принципы организации конференций. Классификация конференций. Особенности конференций.	-
Тема 4.4.2 Организация обучения и стажировок персонала.	<b>Содержание</b> Сущность, цели и организационные формы обучения персонала. Этапы организации и проведения обучения персонала. Определение потребности в обучении персонала. Методы обучения персонала	-
Тема 4.4.3 Цели и функции обучения персонала с применением event-технологий.	<b>Практическое занятие. Семинар.</b> Понятие event-мероприятий, функции, цели, виды, особенности event-мероприятий в b2b-компаниях.	1
<b>Тема 4. 5. Выставочный менеджмент.</b>		-
Тема 4.5.1 Организация и проведение выставок.	<b>Содержание</b> Принципы организации выставочных мероприятий. Выставки: понятие, специфика и функции. План и технология работ по организации участия в выставке.	-
Тема 4.5.2 Выставочный проект: понятие, структура, разработка.	<b>Содержание</b> Планирование и координация действий в период работы выставки. Мероприятия, намечаемые и реализуемые после выставки.	-

<b>Тема 4.5.3 Этапы подготовки и реализации выставочного проекта.</b>	<b>Практическое занятие. Семинар.</b>	
	Составление бюджета выставки. Взаимодействие с экспонентами и посетителями выставки.	1
<b>Тема 4.5.4 Особенности менеджмента на предвыставочном, выставочном и послевыставочном этапах.</b>	<b>Содержание</b>	
	Оценка эффективности выставочно-ярмарочного мероприятия. Особенности участия в международных отраслевых выставках в качестве экспонента/посетителя.	-
<b>Дифференцированный зачёт по МДК 02.04</b>		<b>2</b>
<b>Итого во взаимодействии с преподавателем</b>		<b>10</b>
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.04</b>		<b>33</b>
Мисе-индустрия и конференц-сервис как составляющие сферы B2B. Организация бизнес-встреч. Инсентив-туризм как средство мотивации и стимулирования персонала организации. Организация обучающих мероприятий. Выставочный менеджмент.		
<b>Итого по МДК 02.04</b>		<b>43</b>
<b>Учебная практика</b>		<b>72</b>
<b>Виды работ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг конкретного предприятия.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости конкретного предприятия.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Отработка навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Отработка навыков проектирования туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.</li> <li>- Отработка навыков разработки программ обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Расчет тура по заданным позициям</li> </ul>		
<b>Производственная практика</b>		<b>72</b>
<b>Виды работ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг</li> <li>- Формирование туристского продукта по запросу клиента</li> </ul>		
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>2</b>
<b>Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю</b>		<b>16</b>
<b>ИТОГО по ПМ 02</b>		<b>677</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

**Кабинет:**

- иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета;
- организации деятельности сотрудников службы продаж,

**оснащенных оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

**техническими средствами:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

#### **МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса**

##### **Основная литература**

**Фаустова Н. В.** Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для СПО/ Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Тимохина Т. Л.** Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Чуваткин П. П.** Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для СПО/ П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Управление персоналом** : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 461 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа:

по подписке.

#### **Дополнительная литература**

**Горленко О. А.** Управление персоналом : учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке

**Исаева О. М.** Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 168 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Мошняга Е. В.** Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для СПО / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа по подписке.

**Можаяева Н. Г.** Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).— URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

#### **МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса**

##### **Основная литература**

**Тимохина Т. Л.** Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Николенко П. Г.** Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

#### **Дополнительная литература**

**Фаустова Н. В.** Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО/ Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Дехтярь Г. М.** Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для СПО / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональная практика). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Семеркова Л. Н.** Технология и организация гостиничных услуг : учебник /Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова и др. — Москва : НИЦ ИНФРА - М, 2024. - 320 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

#### **МДК 02.03 Координация деятельности службы приема и размещения или иного средства размещения**

##### **Основная литература**

**Тимохина Т. Л.** Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Козлова-Зубкова Н. А.** Организация и осуществление приёма и размещения гостей : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Можаяева Н. Г.** Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).— URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

#### **Дополнительная литература**

**Джум Т. А.** Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум. — Москва : Инфра - М, 2024. — 400 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

#### **МДК 02.04 Классификация средств размещения**

##### **Основная литература**



**Тимохина Т. Л.** Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Николенко П. Г.** Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Можаева Н. Г.** Индустрия гостеприимства: практикум : учебно-методическое пособие / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. —2-е изд., перераб. и доп.- Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 113 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

#### Дополнительная литература

**Джум Т. А.** Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум. – Москва : Инфра - М, 2024. – 400 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Грамотность оформления <ul style="list-style-type: none"> <li>• турпакета;</li> <li>• ваучера;</li> <li>• страхового полисы;</li> </ul> бланка формы Тур-1 Составление различных вариантов программ туров для разных целевых аудиторий	Оценка: <ul style="list-style-type: none"> <li>– защиты практических работ;</li> <li>– выполнения тестовых заданий по темам МДК;</li> <li>– результатов практической аудиторной работы;</li> <li>– результаты устных опросов;</li> <li>– результатов выполнения самостоятельной работы студента</li> </ul>
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	-Четкость ведения переговоров с поставщиками тур услуг - Аргументированность представления турпродукта -Правильность определения комиссионного вознаграждения для турагента -Демонстрация техники устной презентации, используя основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта	- экзамен по модулю,
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач. Оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Демонстрация ответственности за принятые решения. Обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик. Обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных)	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотность устной и письменной речи. Ясность формулирования и изложения мыслей	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Эффективность выполнения правил ТБ во время учебной и производственной практик. Знание и использование ресурсосберегающих технологий в области эксплуатации и ремонта общего имущества МКД	

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Эффективность использования средств культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Эффективность использования профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе и на английском языке	

**Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля**

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
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	<b>ЛР 2</b>
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	<b>ЛР 3</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	<b>ЛР 5</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
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	<b>ЛР 8</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	<b>ЛР 11</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	<b>ЛР13</b>
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	<b>ЛР14</b>

Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	<b>ЛР15</b>
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	<b>ЛР16</b>
Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии.	<b>ЛР17</b>