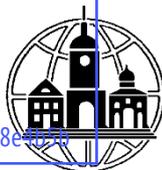


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.09.2023 08:05:39
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e



**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления**

ПРИНЯТА
Педагогическим Советом
Протокол № 10 от «30» августа 2023 г.
Председатель  Н.В. Фейгельман

УТВЕРЖДАЮ
Директор  Н.В. Фейгельман



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Тула
2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**» и соответствующие ему общие компетенции профессиональные компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 3.1	Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя
ПК 3.2	Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования
ПК 3.3	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> — выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; — проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация турпродукта; — бронирования тура по заявке туриста; — аннулирование бронирования; — оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности)
уметь	<ul style="list-style-type: none"> — определять и анализировать потребности заказчика; — выбирать оптимальный туристский продукт;

	<ul style="list-style-type: none"> — осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); — составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; — осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; — осуществлять аннуляцию бронирования тура; — принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; — обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; — разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; — представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; — составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); — приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; — принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; — предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; — консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> — структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; — требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; — различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; — методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; — технологии использования базы данных; — статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; — особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

	<ul style="list-style-type: none"> — виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; — характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; — правила оформления деловой документации; — правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; — перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; — перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; — требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; — информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию
--	---

1.1.4 Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 6.	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки сферы туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 16	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

1.1. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 230 часов,

в том числе в форме практической подготовки – 168

часов

Из них на освоение МДК 03.01 – 110 часов

в том числе самостоятельная работа – 8 часов.

практики, в том числе учебная – 72 часа;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.			
				Обучение по МДК			
				Всего	В том числе		
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа ¹	Промежуточная аттестация
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
ПК 3.1 – ПК.3.3ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 4, ЛР 6, ЛР 13-ЛР16	МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент» ("Агент по бронированию»)	110	60	102	52	-	8
	Учебная практика	72	72				
	Производственная практика	36	36				
	Экзамен по модулю	12					
	Всего:	230	168	102	52	X	X

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) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад.ч.
1	2	3
Тема 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности. Туристический продукт	Содержание Основы туроператорской деятельности: виды, функции Основы турагентской деятельности: виды, функции Туристический продукт: понятие, потребительские свойства.	6
	В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З №.1,2 Исследование основных схем работы туроператора по формированию, продвижению и реализации турпродукта П/З № 3,4,5 Исследование основных схем работы турагента по продвижению и реализации турпродукта	
Тема 2. Роль компьютерных технологий в деятельности туристских фирм	Содержание Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS).	8

	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 6,7,8 Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования». П/З № 9,10 Сравнительный анализ систем бронирования</p>	10
<p>Тема 3. Системы бронирования туроператоров и турагентских фирм</p>	<p>Содержание Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Columbus, МоиТуристы, МастерТур, МастерАгент, Селена, ТурМенеджер и др. при приеме заказов. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.</p>	12
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 11,12,13,14,15 знакомство с различными системами бронирования туров</p>	10
	<p>Содержание Бронирование индивидуалов, жителей дальнего зарубежья, СНГ, РФ. Специфика приема заявок и особенности бронирования для туристских групп, компаний, турагентств и операторов. Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т.д.</p>	12
<p>Тема 4. Бронирование туров по заявке</p>	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 16,17,18,19,20 бронирование заявок от туристов и оформление сопроводительных документов</p>	10
	<p>Содержание Специфика заполнения бланков аннуляции брони, подтверждения брони. Внесение поправок и в ранее зарегистрированные заявки. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в туров, по совершившимся сделкам).</p>	12
<p>Тема 5. Аннуляция бронирования туров. Сопроводительная документация в туристской фирме</p>	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ П/З № 21,22,23,24,25,26: аннуляция заявок бронирования туристов, оформление необходимой документации</p>	12
	<p>Учебная практика Виды работ Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности</p>	72

Производственная практика	
Виды работ	
Изучение видов и способов бронирования.	
Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.	
Изучение тарифов и скидок, применяемые в турфирме, программ лояльности.	
Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	
Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.	
Освоить порядок и особенности заключение договора на туристское обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.	36
Итого	102
Промежуточная аттестация (экзамен)	8
Экзамен по модулю	12
Учебная практика	72
Производственная практика	36
Всего	230

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496401>

2. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Портал для турагента <http://www.turprofi.ru>

2. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>

3. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru>

4. Электронная туристическая энциклопедия <http://www.tonkosti.ru>

5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму России <http://www.russiatourism.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ²	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>