

Министерство образования и науки Самарской области

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора
ГБПОУ «ПГК»
от 07.04.2023 г. №297/1-03

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОПЦ. В. 12 Предоставление туроператорских услуг
программы подготовки специалистов среднего звена
*43.02.16 Туризм и гостеприимство***

Самара, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ.....	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ.....	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ.....	10
3.1 Тематический план	10
3.2 Содержание обучения	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	36

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Предоставление туроператорских услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа является частью программы подготовки специалистов среднего звена «ПГК».

Рабочая программа может быть использована с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающихся в ходе освоения профессионального модуля.

Рабочая программа составляется для очной формы обучения.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

уметь:

Код	Наименование результата обучения
У 1	осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
У 2	проводить анализ деятельности других туркомпаний;
У 3	работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
У 4	обрабатывать информацию и анализировать результаты;
У 5	налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
У 6	работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
У 7	работать с информационными и справочными материалами;
Код	Наименование результата обучения
У 8	составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
У 9	составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
У 10	составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
У 11	оформлять страховые полисы;
У 12	вести документооборот с использованием информационных технологий;
У 13	анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
У 14	рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
У 15	рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
У 16	работать с агентскими договорами;
У 17	использовать каталоги и ценовые приложения;
У 18	консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
У 19	работать с заявками на бронирование туров; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
У 20	использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
У 21	использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

знать:

Код	Наименование результата обучения
Зн 1	виды рекламного продукта;
Зн 2	правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
Зн 3	способы обработки статистических данных;
Зн 4	методы работы с базами данных;
Зн 5	методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
Зн 6	планирование программ турпоездов;
Зн 7	основные правила и методику составления программ туров;
Зн 8	правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
Зн 9	способы устранения проблем, возникающих во время тура;
Зн 10	методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
Зн 11	методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
Зн 12	методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
Зн 13	основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
Зн 14	правила бронирования туров;
Зн 15	методику организации рекламных туров;
Зн 16	правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
Зн 17	основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
Зн 18	технику проведения рекламной кампании;
Зн 19	методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
Зн 20	техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
Зн 21	специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

3.1 Содержание обучения

Наименование разделов профессионального	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Код образовательного результата	Уровень освоения
1	2	3		4
Тема 1.1. Формирование турпродукта	Содержание			
	1. Туроператорская деятельность. Понятие туроператорской деятельности. Основы туроператорской деятельности. Тур проектирование и Тур планирование. Компетенции работников туроператорских услуг. Классификация групп клиентов. Стратегия обслуживания.	2	ОК1, ОК4, ОК 7, Зн2, Зн4, Зн12, Зн17, З ₂ КТ	1
	2. Деятельность туроператора на современном рынке туристских услуг. Виды деятельности туроператора. Направление туров.	2	ОК1, ОК4, ОК7, Зн2, Зн4, Зн12,Зн17, Зн21	1
	3. Рекламные носители турпродукта. Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению	2	ОК1, ОК4, ОК7, Зн2, Зн4, Зн12,Зн17, Зн21, З ₉ КТ	1

Наименование разделов профессионального	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Код образовательного результата	Уровень освоения
	4. Формирование туристского продукта. Понятие технологии в туристском бизнесе. Разработка турпродукта Технология формирования тура. Основные правила и методика составления программ туров	2	ОК1, ОК4, ОК7, Зн2, Зн4, Зн12, Зн17, Зн21, , З5 КТ	1
	5. Планирование программы турпоездок. Планирование программ турпоездок. Туристские предприятия и их формы. Классификация и виды туроперейтинга. Классификация и виды туроператора. Основные технологии операторского бизнеса	2	ОК1, ОК4, ОК7, Зн2, Зн4, Зн12, Зн17, Зн21, З5 КТ, З7 КТ	1
	6. Организация и проведение туристского маршрута. Разработка туристского маршрута. Этапы туристского маршрута. Проведение туристского маршрута.	2	ОК1, ОК4, ОК7, Зн2, Зн4, Зн12, Зн17, Зн21, З6 КТ, З2 КТ	1
	7. Формирование туристского пакета. Состав турпакета. Особенности формирования турпакета.	2	ОК1, ОК4, ОК7, Зн2, Зн4, Зн12, Зн17, Зн21, З5 КТ, З7 КТ	1
	8. Виды турпакета. Классификация турпакетов и их особенности. Расчет себестоимости	2	ОК1, ОК4, ОК7, Зн2, Зн4, Зн12, Зн17, Зн21, З6 КТ, З2 КТ	1

		турпакета.			
	9.	Договорно-правовая документация Договор с поставщиками услуг. Турагентский договор. Туристская документация	2	ОК1,ОК4,ОК7,Зн2,Зн4,Зн12,Зн17,Зн21, Зн13 КТ	1
	10.	Предоставление турпродукта потребителю. Технология доставки турпродукта потребителю туристских услуг	4	ОК1,ОК4,ОК7,Зн2,Зн4,Зн12,Зн17,Зн21, Зн13 КТ	1
	Практические занятия		20		
	1.	Анализа и разработка проекта тура по России для иностранных туристов.	4	ПК3.2,У1,У3,У5,У8,У14,У17,У21	2.3
	2.	Анализ и разработка проекта зарубежного тура для российских туристов.	4	ПК3.2,У1,У3,У5,У8,У14,У17,У21	2.3
	3.	Анализ и разработка проекта туристского маршрута на основе каталогов и баз данных	4	ПК3.2,У1,У3,У5,У8,У14,У17,У21	2.3
	4.	Анализ и оценка туристской привлекательности маршрута	4	ПК3.2,У1,У3,У5,У8,У14,У17,У21	2.3
	5.	Анализ и оценка экономической эффективности тура	2	ПК3.2,У1,У3,У5,У8,У14,У17,У21	2.3
Тема 1.2. Расчёт стоимости туристского продукта	Содержание				1
	1.	Реклама турпродукта. Каталоги. Виды каталогов Каталоги и ценовые приложения по турпродуктам. Автоматизация работы туристских фирм. Роль автоматизации и деятельности туристских организаций	2	ОК 3,Зн3,Зн5,Зн11,Зн8 КТ	1
	2	Расчет сформированного турпродукта.	2	ОК 3,Зн3,Зн5,Зн11,Зн5 КТ	1

	Методики расчёта туров. Расчет себестоимости турпакета. Формирование цены по этапам движения турпродукта на рынке				
3	Взаимодействия с поставщиками услуг. Критерии и формы выбора с поставщиками. Взаимодействия с поставщиками. Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура.	2	ОК 3,3н3,3н5,3н11, 3 ₅ КТ		1
4	Ценовая политика турпродуктов. Определение стоимости турпродукта. Ценовая категория.	2	ОК 3,3н3,3н5,3н11, 3 ₅ КТ		1
5	Структура цены на туристский продукт. Графики и схемы построение изменений ценовых предложений на мировом туристском рынке.	2	ОК 3,3н3,3н5,3н11, 3 ₅ КТ		1
Практические занятия		34			2
1.	Определение состава турпакета с учётом запросов потребителя.	4	ПК3.3,У4,У7,У11,У16,У17,У19, У20,У21,У22	Кабинет турагентской и туроператорской деятельности	
2	Деловая игра «Использование каталогов и ценовых приложений для расчёта тура»	6	ПК3.3,У4,У7,У11,У16,У17,У19, У20,У21,У22	Кабинет турагентской и туроператорской деятельности	2.3
3	Анализ расчёта стоимости услуг проживания.	4	ПК3.3,У4,У7,У11,У16,У17,У19, У20,У21,У22	Кабинет турагентской и туроператорской деятельности	2.3
4	Анализ и расчёт стоимости транспортного обслуживания.	6	ПК3.3,У4,У7,У11,У16,У17,У19, У20,У21,У22	Кабинет турагентской и туроператорской деятельности	2.3
5	Анализ и расчёт стоимости экскурсионного обслуживания	6	ПК3.3,У4,У7,У11,У16,У17,У19, У20,У21,У22	Кабинет турагентской и туроператорской деятельности	2.3
6	Анализ и расчёт себестоимости турпакета	4	ПК3.3,У4,У7,У11,У16,У17,У19, У20,У21,У22	Кабинет турагентской и туроператорской деятельности	2.3
7	Анализ и расчёт стоимости тура.	4	ПК3.3,У4,У7,У11,У16,У17,У19,	Кабинет турагентской и туроператорской	2.3

			У20,У21,У22	деятельности	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1.		40			
<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).</p> <p>Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p>					
Всего			109		

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы требует наличия учебных кабинетов -Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методических пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет;
- мультимедийный комплект.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: - не предусмотрено.

4.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы)

Основные источники

Для преподавателей

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2019.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: учеб.пособие М.: Нолидж, 2019.
3. Дурович А., Сергеева Т., Бондаренко Г. Организация туризма. – М.: Новое знание, 2016
4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебник – М.: Финансы и статистика, 2018
5. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учеб. Пособие. СПб.: “Издательский дом Герда”, 2019
6. Кусков А.С., Джадалян Ю.А. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2019.
7. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2019.

Для студентов

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2019.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: учеб.пособие М.: Нолидж, 2019.
3. Дурович А., Сергеева Т., Бондаренко Г. Организация туризма. – М.: Новое знание, 2020.

- Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебник – М.: Финансы и статистика, 2019.
- Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учеб. Пособие. СПб.: “Издательский дом Герда”, 2019
- Кусков А.С., Джадалян Ю.А. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2019.
- Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2019.

Дополнительные источники

Для преподавателей

- Борейко Т. Россия гостеприимная: Обзор рынка въездного туризма// Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2018.
- Головлев А.А. Экономическая география Российской Федерации: учебное пособие: в 3 ч. – Ч.1. под ред. В.В.Воронина. – Самара: Из-во СГЭУ, 2016.
- Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учебное пособие. 3-е изд., испр. И доп. Ростов н/Д : «Феникс»; М.: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д : Издательский центр “Март”б 2019.
- Долженко Г.П. История туризма в доореволюционной России и СССР, Ростов н/Д: Издательский центр “Март”, 2018.
- Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. Организация туризма: Учебное пособие. – М., Новое знание, 2018.
- Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: справочник. М.: Финансы и статистика, 2014.
- Овчаров А.О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы. М.: ИНФРА – М, 2013.
- Остроумов О.В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность. – М.: Изд-во “Финансы и статистика”, 2014.
- Федеральный закон от 01.12.2011 № 310-ФЗ “Об организации и о проведении XXII олимпийских игр и XI паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации” (ред. От 30.12.2011).
- Федеральный закон от 21.07.2011 № 115-ФЗ «О концессионных соглашениях» (ред. От 30.06.2011).
- Федеральный закон от 22.07.2012 № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации» (ред. от 23.07.2011).
- Федеральный закон от 24.11. 2012. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 20.12.2008).

Для студентов

- Борейко Т. Россия гостеприимная: Обзор рынка въездного туризма// Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2018.

2. Головлев А.А. Экономическая география Российской Федерации: учебное пособие: в 3 ч. – Ч.1. под ред. В.В.Воронина. – Самара:Из-во СГЭУ, 2018
 3. Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учебное пособие. 3-е изд., испр. И доп. Ростов н/Д : «Феникс»; М.: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д : Издательский центр “Март”б 2016.
 4. Долженко Г.П. История туризма в доореволюционной России и СССР, Ростов н/Д: Издательский центр “Март”, 2016.
 5. Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. Организация туризма: Учебное пособие. – М., Новое знание, 2018.
 6. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: справочник. М.: Финансы и статистика, 20148
 7. Овчаров А.О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы. М.: ИНФРА – М, 2019.
 8. Остроумов О.В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность. – М.: Изд-во “Финансы и статистика”, 2018.
 9. Федеральный закон от 01.12.2013 № 310-ФЗ “Об организации и о проведении XXII олимпийских игр и XI паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации” (ред. От 30.12.2008).
 10. Федеральный закон от 21.07.2014 № 115-ФЗ «О концессионных соглашениях» (ред. От 30.06.2008).
 11. Федеральный закон от 22.07.2014 № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации» (ред. от 23.07.2008).
- Федеральный закон от 24.11.2013 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<ul style="list-style-type: none"> – Составление аналитической справки маркетинговой структуры рынка туристской индустрии в соответствии с планом работы. – Определение сегментов туристского рынка. – Разработка рекламных материалов презентации турпродукта. 	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – экспертная оценка</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Составление аналитической справки потребностей заказчика турпродукта. – Определение стратегических позиций туристского продукта. – Разработка плана мероприятий по взаимодействию потребителями. – Создание проекта путешествия. 	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – экспертная оценка</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Определение состава турпакета с учётом запросов потребителя. – Расчёт стоимости турпакета по заявке потребителя. 	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – экспертная оценка</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Составление проекта агентского соглашения с турагентом по реализации турпродукта. – Составление проект агентского соглашения с турагентом по продвижению турпродукта. – Составлен план реализации и продвижения турпродукта 	<p>Форма – практическое задание Метод оценивания – сравнение с эталоном, модельная ситуация.</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Составление аналитической справки потребностей заказчика турпродукта. – Определение стратегических позиций туристского продукта. – Разработка плана мероприятий по взаимодействию потребителями. – Создание проекта путешествия по России. 	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – экспертная оценка</p>

Ориентироваться в условиях, частой
смены технологий в
профессиональной деятельности

Анализ инновация в области туризма

СВЕДЕНИЯ

об адаптации рабочей программы для инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Рабочая программа учебной дисциплины/профессионального модуля (*лишнее удалить*) адаптирована для организации образовательного процесса для инвалидов и студентов, имеющих ограниченные возможности здоровья (далее – ОВЗ) в части выбора форм, методов и педагогических технологий.

Адаптация рабочей программы проведена с учетом требований ФЗ № 273–ФЗ, ст. 79, письма Минобрнауки РФ от 03.08.2014 г. № 06-281 «Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в ПОО, в том числе оснащенности образовательного процесса», а также методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования от 22.04.2015 г. № 06–830 вн.

Адаптация рабочей программы проведена для инвалидов и обучающихся с ОВЗ, имеющих следующие особенности (*лишнее удалить*): нарушение речи; нарушение слуха; нарушение опорно-двигательного аппарата, в т.ч. ДЦП; нарушения функций и систем организма, не препятствующих обучению по специальности.

Задачи адаптации рабочей программы:

- 1) формирование индивидуальной образовательной траектории для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 2) создание условий, способствующих социальной адаптации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ в учебной группе;
- 3) повышение уровня доступности получения информации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 4) формирование мотивации к обучению на основе применения современных педагогических технологий.

Формы, методы и технологии адаптации рабочей программы

Адаптационные формы и методы:

- наглядная опора в обучении;
- алгоритмы в обучении;
- комментированное управление;
- поэтапное формирование умственных действий;
- опережающее консультирование по трудным темам;
- игнорирование негативных поступков;
- задания с нарастающей степенью трудности;
- смена видов деятельности;
- поэтапная помощь педагога;
- дифференцированные формы заданий;
- чередование форм организации учебной деятельности (индивидуальная, парная, групповая);
- использование специальных технических средств приема-передачи учебной информации коллективного и индивидуального пользования;
- использование специальных дидактических материалов, печатных и электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к обучению инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- проведение групповых и индивидуальных консультаций.

Педагогические технологии, обеспечивающие адаптацию образовательного процесса для инвалидов и обучающихся с ОВЗ:

- здоровьесберегающие технологии;
- технологии программированного обучения;
- информационно-коммуникационные технологии;
- технологии дистанционного обучения;
- технологии уровневой дифференциации.