

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора института СПО
/ Моргачева Н.В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО:

Учебная дисциплина **МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности** входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 02. Предоставление туроператорских услуг и турагентских услуг.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Зав. кафедрой: Скроботова О.В.

Разработчик(и) рабочей программы:

Карасева Г.Ю., ст. преподаватель кафедры Т и ГД

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **МДК 02.02 Технология и организация туроператорской деятельности**

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина **МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности** в соответствии с учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство представлена в профессиональном модуле ПМ 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

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.

Иметь практические навыки:

- 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;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

- 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 языке

б) профессиональных (ПК):

- ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
- ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
- ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося **140** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **126** часа;
самостоятельной работы обучающегося **3** часа.
 Курсовая работа – 11 часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	140
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	126
в том числе:	
лекционные занятия	84
лабораторные занятия	-
практические занятия	42
в том числе практическая подготовка	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	3
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
<i>Рефераты, домашняя работа</i>	
<i>Курсовая работа</i>	11
<i>Промежуточная аттестация в форме: другая форма 4 семестр, дифференцированный зачет 5 семестр</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	
МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности				
Тема 1. Теоретические аспекты туроператорской деятельности	Содержание учебного материала		6	
	1. Основные понятия в туризме: «туризм», «турист», отличия туриста от других путешествующих лиц, «туристская услуга», «туристские ресурсы», «туристская индустрия», «тур», «туристский продукт». 2. Понятие «туроператор». 3. Государственное регулирование туристской деятельности. 4. ФЗ «Об основах туристской деятельности».	ЛК	6	2,3
Тема 2. Роль туроператора на туррынке	Содержание учебного материала		20	
	1. Роль туроператора на туррынке. 2. Тенденции развития туриндустрии. 3. Факторы устойчивости туроператора на рынке. 4. Основные различия между туроператором и турагентом. 5. Виды и типы туроператоров. 6. Основная задача туроператора. 7. Функции туроператора.	ЛК	12	2
	Практические занятия: 1. Понятие туроперейтинга. Туроператор и его основные функции 2. Миссия и цели туроператора 3. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров 4. Современный рынок и география туроперейтинга	ПЗ	8	
Тема 3. Организационно-правовые основы деятельности туроператора	Содержание учебного материала		8	
	1. Правовые аспекты туроператорской деятельности 2. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий 3. Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы 4. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы	ЛК	8	2,3

Тема 4. Проектирование и формирование турпродукта	Содержание учебного материала		26	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов 2. Стандартизация процессов проектирования туристского продукта 3. Маркетинговые аспекты проектирования туристского продукта 4. Маркетинговые исследования туристского рынка 5. Маркетинговая среда туроператора 6. Сегментирование туристского рынка, позиционирование туристских продуктов и туроператоров 7. Разработка программы туристского обслуживания 8. Технологии планирования туристского продукта 9. Идентификация форм взаимодействия туроператора с контрагентами 10. Формы взаимодействия туроператора с перевозчиками 11. Формы взаимодействия туроператора с гостиницами 12. Оформление туристской документации 13. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. 14. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. 15. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. 	ЛК	16	
	В том числе практических занятий <ol style="list-style-type: none"> 1. Мониторинг предложений туроператоров. 2. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом 3. Анализ систем бронирований туроператоров 4. Маркетинговые исследования туристского рынка 5. Разработка программы тура. 6. Подбор поставщиков услуг 	ПЗ	10	
Тема 5. Технологии	Содержание учебного материала		30	

взаимодействия туроператора поставщиками услуг	с <ul style="list-style-type: none"> 1. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. 2. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии: рискованные и безрисковые формы сотрудничества. 3. Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний. 4. Договор чартерной перевозки. 5. Схемы сотрудничества туроператора с железными дорогами. 6. Схемы взаимоотношений современных туроператоров и судовладельцев. 7. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий. 8. Взаимоотношения туроператора и экскурсионной компании. 9. Нормативные документы. Основные позиции договорных взаимоотношений между туроператорами. 10. Виды договоров между туроператорами. 11. Атрибуты контракта на путешествие. 12. Приложения к контракту. 	ЛК	20	2,3
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> 1. Характеристика договоров в туризме 2. Заполнение стандартных договоров туристской деятельности 3. Работа с нормативными документами, регулирующими договорную деятельность 4. Составление агентских договоров 5. Разработка рекламного тура 6. Разработка мероприятий поощрительной политики 	ПЗ	10	2
Тема 6. Договор о реализации туристского продукта	Содержание учебного материала		20	
	Систематизация и классификация договоров в сфере туризма Правовая природа договора о реализации туристского продукта Расторжение договора о реализации туристского продукта Расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств Расторжение договора в связи с появлением обстоятельств, угрожающих жизни и здоровью туристов Расторжение договора в связи с непредоставлением или предоставлением недостоверной информации о потребительских свойствах туристского продукта	ЛК	8	

	Расторжение договора при наличии условий, ущемляющих права туриста как потребителя туристских услуг Иные основания расторжения договора			
	Практические занятия Заполнение договора о реализации туристского продукта. Расторжение договора	ПЗ	12	
Тема 7. Ценообразование в туроперейтинге	Содержание учебного материала		19	
	Цена в комплексе маркетинга туроператора Цели и методы ценообразования в туроперейтинге Ценовые стратегии и тактики в деятельности туроператора Издержки туроператора и себестоимость туристского продукта Расчет окончательной цены туристского продукта	ЛК	12	2,3
	Практические занятия 1. Расчет туров и определение себестоимости. 2. Решение ситуационных задач по расчету туров	ПЗ	4	
	Самостоятельная работа Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Разработка пакета туристских услуг 2. Разработка турпродукта различных типов 3. Разработка концепции безопасности туристов в туристской дестинации 4. Анализ туристских формальностей в различных туроператоров Липецкой области		3	
	Курсовая работа		11	
	ВСЕГО		140	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует:

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением,
- интерактивная доска.

3.4. Перечень источников, необходимых для освоения дисциплины. Методические материалы.

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509812> (дата обращения: 15.05.2023).

Дополнительные источники:

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495450> (дата обращения: 15.05.2023).

2. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495452> (дата обращения: 15.04.2023).

3. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04332-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489805> (дата обращения: 05.05.2023).

4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

www.gks.ru - Федеральная служба федеральной статистики

<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система

<http://ruspo.ru/> - Туристическая система

www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России

<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии

www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь: Осуществлять приема заказов от туристов Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Организовывать работу с запросами туристов</p> <p>Знать: Координацию работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов правила бронирования туруслуг; Основы 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</p>	<p>ОК 1 -ОК-5, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2.</p>	<p>Дифференцированный зачет по вопросам Комплект заданий для тестирования Курсовой проект</p>

<p>учёту заказов и клиентов. консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>		
---	--	--