

«УТВЕРЖДАЮ»

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



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК 03.01. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг

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 Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. №1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПОМДК 03.01. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг

Учебная дисциплина «Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг» входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 03 «Предоставление экскурсионных услуг».

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела

Разработчики рабочей программы:

Стрельникова Марина Анатольевна, к. филол. наук, доцент

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

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:

Дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ 03 «Предоставление экскурсионных услуг», является междисциплинарным курсом и направлена на формирование общих компетенций (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9) и профессиональных компетенций (ПК 3.1 - ПК 3.2).

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

Целью преподавания дисциплины является овладение технологией работы с заказами экскурсионных услуг.

Задачи:

- дать представление об особенностях приема заказов экскурсионных услуг;
- изучение основных этапов работы с клиентскими заказами;
- приобретение знаний и навыков оформления и обработки полученных заказов на экскурсионные услуги.

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

а) общих (ОК):

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

б) профессиональных (ПК):

ПК 3.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах;

ПК 3.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;
самостоятельной работы обучающегося 6 часов;
консультации – 2 час.

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)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
лекционные занятия	20
лабораторные занятия	-
практические занятия	20
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
консультации	2
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	<i>4 4</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

6	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Содержание учебного материала				
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	1	Основные этапы обработки и оформления заказов Повышение качества обработки заказов Правила приёма и обработки заказов Способы оптимизации обработки заказов Пути улучшения обработки и оформления заказов Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги	10	1
		Практическое занятие. Определение способов оптимизации обработки заказов Способы улучшения обработки и оформления заказов Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг	10	2
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала			
		Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	10	1,2
	1	Практическое занятие Мониторинг предложений экскурсионных бюро. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	10	1,2
	2	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем), основной терминологии по отдельным темам. Подготовка к практическим занятиям.	6	2,3
Консультация			2	
Экзамен по МДК 03.01			4	
Всего			52	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских и экскурсионных услуг (турфирма).

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор и электронная панель или электронная доска.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности). Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски.

3.4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516226> (дата обращения: 23.05.2023)
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583> (дата обращения: 23.05.2023)

Дополнительные источники:

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

- 12455-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496293> (дата обращения: 23.05.2023).
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491654> (дата обращения: 11.07.2023).
3. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853> (дата обращения: 23.05.2023).
4. Хайретдинова, О. А. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / О. А. Хайретдинова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). — Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. — 107 с. : табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129> (дата обращения: 01.05.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-88469-747-8. — Текст : электронный.

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, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
Иметь практический опыт Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; Поддержания контактов с туристскими информационными центрами; Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; Ведения	ОК 1 – ОК 5, ОК 7; ОК 9, ПК3.1 – 3.2	Задания для контрольной работы Вопросы к практическим занятиям. Вопросы к экзамену

<p>отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.</p> <p>Уметь</p> <p>Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; Принимать заказы на экскурсионные услуги; Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; Использовать систему электронных путевок; Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Знать</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги.</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____/____ уч. год.

____ До
полнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____ протокол №
____ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой: О.В.Скроботова