



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 ПЦК социально-экономического профиля.

Разработчик(и) рабочей программы:
Карасева Г.Ю., преподаватель

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 **79** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **62** часа;
самостоятельной работы обучающегося **4** часа.
 Курсовая работа – 13 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)	79
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	62
в том числе:	
лекционные занятия	36
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
в том числе практическая подготовка	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
<i>Рефераты, домашняя работа</i>	
<i>Курсовая работа</i>	13
<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		4	
	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	4	2,3
Тема 2. Роль туроператора на туррынке	Содержание учебного материала		10	
	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	6	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	4	
Тема 3. Организационно-правовые основы деятельности туроператора	Содержание учебного материала		4	
	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	4	2,3

Тема 4. Проектирование и формирование турпродукта	Содержание учебного материала		10	
	<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	6	
	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	4	
Тема 5. Технологии	Содержание учебного материала		8	

взаимодействия туроператора поставщиками услуг	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	4	2,3
	Практические занятия 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	4	2
Тема 6. Договор о реализации туристского продукта	Содержание учебного материала		10	
	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	4	

	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	6	
Тема 7. Ценообразование в туроперейтинге	Содержание учебного материала		16	
	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	8	2,3
	Практические занятия 1. Расчет туров и определение себестоимости. 2. Решение ситуационных задач по расчету туров	ПЗ	8	
	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		4	
	Курсовая работа		13	
	ВСЕГО		79	

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: 15.05.2024).

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: 15.05.2024).

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: 15.04.2024).

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: 05.05.2024).

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 туров; услуг; 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>

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