



«УТВЕРЖДАЮ»
директор института СПО
М.С.Гладышева

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 Специалист по туризму и гостеприимству, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. N 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО МДК 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 ПЦК социально-экономическим профилем

Разработчик(и) рабочей программы

Карасева Галина Юрьевна, преподаватель института СПО ЕГУ им. И. А. Бунина

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 5, ОК 9) и профессиональных компетенций (ПК 2.1 (1), ПК 2.2 (1), ПК 2.2).

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):

ОК1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

б) профессиональных (ПК):

ПК 2.1 (1) Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

ПК 2.2 (1) Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.

1.4. Рекомендованное количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 75 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 59 часа;
самостоятельной работы обучающегося 7 часа;

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)	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	59
в том числе:	
лекционные занятия	24
лабораторные занятия	-
практические занятия	35
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	7
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
консультации	
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</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	12	1
	2	Практическое занятие. Определение способов оптимизации обработки заказов Способы улучшения обработки и оформления заказов Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг	18	2
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала			
	1	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.	12	1,2
	2	Практическое занятие Мониторинг предложений экскурсионных бюро. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	17	1,2
3	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.	7	2,3	
Экзамен по МДК 03.01			9	
		Всего	75	

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: 23.05.2025)

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: 23.05.2025)

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: 23.05.2025).

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: 11.04.2025).

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: 23.05.2025)

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: 01.05.2025). – 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: <ul style="list-style-type: none">-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 отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги. Уметь: <ul style="list-style-type: none">-Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;-Принимать заказы на экскурсионные услуги;- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;	ОК 1, ОК 5, ОК 9, ПК 2.1 (1), ПК 2.2 (1), ПК 2.2	Задания для контрольной работы Вопросы к практическим занятиям. Вопросы к экзамену

<p>-Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения;</p> <p>-Использовать систему электронных путевок; Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов);</p> <p>-Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;</p> <p>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;</p> <p>-Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;</p> <p>-Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;</p> <p>- 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;</p> <p>-Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;</p> <p>-Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;</p> <p>-Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии;</p> <p>-Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги.</p>		
--	--	--