

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 31.07.2023 09:52:17
Уникальный программный ключ:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

Аннотация

Профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг в профессиональной деятельности программы подготовки специалистов среднего звена

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг учебного плана специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является одним из обязательных профессионального цикла. Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг изучается в профессиональном цикле учебного плана ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППССЗ).

Общая трудоемкость учебной дисциплины (при очной форме обучения) составляет 580 часов:

- аудиторные занятия – 436 часов;
- учебная практика - 108 часов;
- производственная практика (по профилю специальности) – 36 часов.

Основные разделы и темы профессионального модуля:

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг

Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности

Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта

Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Тема 2.1. Основы турагентской деятельности

Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских

услуг

Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии

Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии

Цель:

– освоение обучающимся основного вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующих ему общих (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09) компетенций и профессиональных (ВД 2, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6, ПК 2.7, ПК 2.8) компетенций.

Задачи:

- оформлять и обрабатывать заказы клиентов
- координировать работу по реализации заказа.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками:

- 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.

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.

Содержание профессионального модуля должно быть ориентировано на подготовку обучающихся к освоению следующих профессиональных модулей образовательной программы, прохождение производственной практики (по профилю специальности), государственной итоговой аттестации и овладение общими и профессиональными компетенциями (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 языках

ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

Вид промежуточной аттестации при очной форме обучения:

экзамен в 5-ом и 6-ом семестрах, курсовая работа – в 5-ом семестре, квалификационный экзамен – в 6-ом семестре.