

**РАССМОТРЕНО**  
на заседании методической комиссии  
ГБПОУ «ТКСиТ»  
Протокол № 26 августа 2020 г.



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«Тверской колледж сервиса и туризма»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.12 ОСНОВЫ РАБОТЫ ПО ЗАКАЗУ ПАКЕТНОГО ТУРА**

Для специальности  
43.02.10 Туризм

2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе требований регионального рынка труда и учебного пособия Веткина В.А., Винтайкина Е.В. «Технология создания массового турпродукта» по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 мая 2014 г. № 474).

Рабочая программ учебной дисциплины предусматривает использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчик: Бесолова Л.Н., преподаватель специальных дисциплин

© ГБПОУ «ТКСиТ»

© Бесолова Лилия Николаевна, преподаватель специальных дисциплин

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.12 ОСНОВЫ РАБОТЫ ПО ЗАКАЗУ ПАКЕТНОГО ТУРА

### 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с региональными требованиями рынка труда по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

**1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:** дисциплина является общепрофессиональной и входит в профессиональный цикл.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- подбирать тур в соответствии с заказом клиента;
- определять действующего туроператора, формирующего данное направление;
- предоставлять памятку туристу на поездку по указанному направлению;
- оформлять программу обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами;
- оформлять коммерческое предложение на поездку в соответствии с базовой комиссией туроператора;
- рассчитывать прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора;
- работать в команде.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные понятия пакетного тура;
- технологию разработки пакетного тура;
- основные этапы разработки пакетного тура;
- этапы формирования пакетного тура;
- критерии формирования пакетных туров;
- достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;
- традиции и обычаи народов;
- методику работы с клиентом;
- техники поиска информационных материалов в сети Интернет.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **обладать общими и профессиональными компетенциями:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **72** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **48** часов;

внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося - **24** часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
лекционные занятия	24
лабораторные занятия	24
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>24</b>
в том числе:	
подготовка компьютерных презентаций	14
написание реферата	10
<b>Промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена</b>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.12 Основы работы по подбору пакетного тура по заказу клиента

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных работ, внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основы туристской индустрии		16+вр9	
Тема 1.1. Туризм как система	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. <b>Введение в дисциплину.</b> Функции, история и факторы развития туризма. Значение туризма в решении экономических и социальных проблем общества. Организационные основы туризма. Международная туристская статистика.</p> <p>2. <b>Понятие пакетного тура.</b> Цель пакетных туров. Пакетный тур как услуга.</p> <p><b>Лабораторные занятия</b></p> <p>1. №1: Определение действующего туроператора по направлениям.</p> <p>2. №2: Обновление и выбор страны для потребителя.</p>	4	1
		2	
		4	
		2	3
		2	3
		2	
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся:</b>			
1. Подготовка компьютерной презентации (по выбору обучающихся).			
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>			
1.1. Функции, история и факторы развития туризма.			
1.2. Организационные основы туризма.			
1.3. Основные понятия.			
1.4. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства.			
1.5. Понятие туристского рынка.			
1.6. Индустрия туризма. Услуги индустрии туризма, их значение в формировании туристского продукта.			
<b>Тема 1.2</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
<b>Туристские ресурсы</b>		4	
1.	<b>Принципы формирования пакетного пакета, как основного продукта туроператорской деятельности.</b> Поиск, сбор, первичная обработка и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, и др. Изучение потребностей потенциальных клиентов (туристов) на туры и туристские программы.	2	1

	2. <b>Сегментация потребителей туристического продукта.</b> Клиенты: частные лица и организации. Потребительские предпочтения различных категорий клиентов. Возрастные и гендерные особенности. Организация туристического обслуживания с учетом национальных, этнических и религиозных особенностей. Обслуживание гостей с ограниченными возможностями. Гостиничное и туристическое обслуживание организаций. Бизнес-туризм. Конгрессные и выставочные технологии. Работа с корпоративными клиентами.	2	1
	<b>Лабораторные занятия</b> <i>с применением ДОУ</i>	4	
	1. №3: Используя рекомендованную литературу, подготовьте общие и особенные признаки в организации обслуживания различных категорий гостей. (работа в парах)	2	3
	2. №4: Выстраивание алгоритма работы с туристом от телефонного разговора до возвращения из поездки.	2	3
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся</b>	7	
	1. Подготовка реферата (по выбору обучающихся).		
	2. Подготовка компьютерных презентаций.		
	<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>		
	1.1. Сегментация потребителей туристического продукта. Клиенты: частные лица и организации. Потребительские предпочтения различных категорий клиентов.		
	1.2. Гостиничное и туристическое обслуживание частных клиентов. Возрастные и гендерные особенности потребности гостей. Организация гостиничного и туристического обслуживания с учетом национальных, этнических и религиозных особенностей. Обслуживание гостей с ограниченными возможностями.		
	2.1. Гостиничное и туристическое обслуживание организаций.		
	<b>Раздел 2.</b>	<b>48+вср15</b>	
	<b>Технологии персональной продажи в туристской индустрии</b>		
	<b>Тема 2.1.</b>		
	<b>Транспортное обслуживание клиентов при подборе пакетного тура</b>		
	1. <b>Перезлы по маршруту и трансфер.</b> Бронирование билетов. Выбор оптимального варианта транспорта при подборе пакетного тура.	2	1



<b>Тема 2.2.</b> <b>Средства размещения в индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b> <b>1. Понятие гостиничных услуг.</b> Особенности гостиничных услуг, системы их классификации. Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии. Составляющие гостиничной услуги. Определение и уровни гостиничного продукта. Системы классификации гостиниц. Основные требования в европейской системе классификации отелей. Профессиональные системы классификации гостиниц. Классификация гостиничных номеров. Европейская модель гостиничного бизнеса. Азиатская гостиничная индустрия. Американская система гостеприимства. Гостиничный рынок Восточной Европы, стран СНГ и России. Основные тенденции гостиничного рынка и причины их проявления. Гостиничные сети. <i>с применением ДЮГ</i>	2	2	3
	<b>Лабораторные занятия</b> <b>1. №5:</b> Используя рекомендованные Интернет-ресурсы, подготовьте презентацию по теме занятия, подбор вариантов размещения туристов (работа в группах). <i>с использованием учебного оборудования лаборатории «Туризм»</i>	2	2	3
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся:</b> <b>1.</b> Подготовка компьютерной презентации (по выбору обучающихся).		5		
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> <b>1.1.</b> Понятие гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг, системы их классификации. Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии. Составляющие гостиничной услуги. Определение и уровни гостиничного продукта. Системы классификации гостиниц. <b>1.2.</b> Основные требования в европейской системе классификации отелей. Профессиональные системы классификации гостиниц. Классификация гостиничных номеров. <b>1.3.</b> Основные тенденции гостиничного рынка в России и за рубежом.				
<b>Тема 2.3.</b> <b>Предоставление дополнительных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> <b>1.</b> Организация досуга туристов. <b>2.</b> Организация экскурсионного обслуживания.	4	2	1
<b>Лабораторные занятия</b> <b>1. №6:</b> Составить памятку туристов при пребывании в стране или курорте. <i>с использованием учебного оборудования лаборатории «Туризм»</i> <b>2. №7:</b> Разработать экскурсионную программу для туристов. <i>с использованием учебного оборудования лаборатории «Туризм»</i>		2	2	1
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся:</b> <b>1.</b> Подготовка компьютерной презентации (по выбору обучающихся). <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> <b>1.1.</b> Страхование туриста	5	2	3

1.2. Оформление визы					
1.3. Организация трансфера					
<b>Тема 2.4</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				<b>4</b>
<b>Оформление документации</b>	1.	<b>Правила оформления туристской документации.</b>	Заключение агентского договора и его оформление.	2	1
<b>при подборе пакетного тура</b>	2.	<b>Формирование турапакета и расчет услуг.</b>	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта по установленному образцу.	2	3
		<i>с применением ДОГ</i>			
	<b>Лабораторные занятия</b>				<b>4</b>
	1.	№8: Расчет пакетного тура	<i>с использованием учебного оборудования лаборатории «Туризм»</i>	4	3
<b>Тема 2.5.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				<b>4</b>
<b>Конкурсное задание</b>	1.	<b>Организация работы специалиста турагентства с клиентом.</b>	Предоставление туристских услуг в соответствии с его заказом.	4	1
<b>чемпионата WorldSkills по компетенции «Туризм»</b>		<b>Лабораторные занятия</b>			<b>6</b>
	1.	№9: Работа по запросу клиента. Критерии выполнения задания по модулю А «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура».	Получение задание и работа по модулю.	6	3
		<i>с использованием учебного оборудования мастерской «Туризм»</i>			
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся:</b>					<b>5</b>
1.	Подготовка рефератов.				
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>					
1.1.	Подбор пакетного тура от действующих туроператоров по России.				
1.2.	Разработка пакетного тура от действующих туроператоров по странам Азии.				
1.3.	Разработка пакетного тура от действующих туроператоров по странам Европы.				
		<b>Всего:</b>			<b>72</b>

**Промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена**

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного аудитории: лаборатории и мастерской по направлению «Туризм»

Оборудование лаборатории:

- рабочее место обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- МФУ;
- маркерная учебная доска.

Оборудование мастерской:

- рабочее место обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- МФУ;
- презентер;
- электронные часы с таймером;
- акустическая система, радиомикрофоны (2) + стойка для радиомикрофонов (2).

Технические средства обучения:

- ноутбуки с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

*Учебники и учебные пособия*

1. Веткин В.А., Технология создания массового турпродукта: учебно-методическое пособие/ В.А. Веткин, В.Е. Винтайкина. – М.: Финансы и статистика, 2020 – 505 с.

**Дополнительная литература:**

1. Трофимов Е.Н., Основы туризма: учебник для вузов по направлениям «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / Е.Н. Трофимов [и др.]; под науч.

ред. Е. Л. Писаревского .— М.: Федеральное агентство по туризму, 2014 .— 374 с.

2. Быстров С.А., Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие/ Быстров С.А. М.: ФОРУМ, 2014. -400 с.

*Электронные издания:*

1. <http://welcometver.ru/> Туристический портал Тверской области.
2. Алексеева Н.П. Tourismus. Туризм [Электронный ресурс]: учеб. Пособие. - М.: ФЛИНТА, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru>
- 3.

#### 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)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>уметь:</b> - подбирать тур в соответствии с заказом клиента; - определять действующего туроператора, формирующего данное направление; - предоставлять памятку туристу на поездку по указанному направлению; - оформлять программу обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами; - оформлять коммерческое предложение на поездку в соответствии с базовой комиссией туроператора; - рассчитывать прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора; - работать в команде;	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на практических и теоретических занятиях, при проведении: - устных опросов; - лабораторных занятий № 1-9; - выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; - экзамена по междисциплинарному курсу.
<b>знать:</b> - основные понятия пакетного тура; - технологию разработки пакетного тура; - основные этапы разработки пакетного тура; - этапы формирования пакетного тура; - критерии формирования пакетных туров; - достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; - традиции и обычаи народов; - методику работы с клиентом; - техники поиска информационных материалов в сети Интернет.	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на практических и теоретических занятиях, при проведении: - устных опросов; - лабораторных занятий № 1-9; - выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; - экзамена по междисциплинарному курсу.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной и итоговой аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений определяется преподавателем интегральная оценка освоенных обучающимися знаний, умений, общих и профессиональных компетенций, как результатов освоения учебной дисциплины.