

ООО «Академия»  
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 01 Предоставление турагентских услуг  
Наименование специальности  
43.02.10 Туризм**

2022 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	3
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	10
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	20
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	27

# **1. Паспорт программы профессионального модуля**

## **ПМ.01. Предоставление турагентских услуг**

### **1.1.Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее – программа) является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «7» мая 2014г. № 474, Зарегистрировано в Минюсте России 19 июня 2014 г. N 32806, укрупнённая группа 43.00.00 «Сервис и туризм». В рабочей программе учтены требования профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (Приказ Минтруда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 №539 н) и рекомендации WSR и WSI по компетенции «Туризм».

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Технология продаж и продвижения турпродукта, технология и организация турагентской деятельностью и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
7. Оформлять документы строгой отчетности.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании с целью повышения квалификации и переподготовки и при освоении должности работника в туризме при наличии среднего (полного) общего образования.

Программа профессионального модуля, а также методические материалы, обеспечивающие ее реализацию, подлежат ежегодному обновлению с учетом запросов работодателей и особенностей развития региона.

Программа профессионального модуля может быть использована при освоении основной профессиональной образовательной программы специальности 43.02.10 «Туризм» рекомендуемых ФГОС

## 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **иметь практический опыт:**

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

### **уметь:**

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках,

- ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
  - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
  - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
  - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
  - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
  - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
  - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
  - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
  - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

**знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения

- рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
  - правила оформления деловой документации;
  - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
  - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
  - перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
  - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
  - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения вариативной части профессионального модуля должен:

***Уметь:***

- *оформлять коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой;*
- *разрабатывать памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению;*
- *рассчитывать прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора;*
- *определять туроператора в соответствии с заданными критериями клиента;*
- *оформлять программу в соответствии с заданными параметрами;*
- *заполнять договор о реализации тур продукта между турагентом и клиентом;*
- *выявлять запросы потребителя;*
- *разрабатывать программу тура;*
- *выбирать оптимальную транспортную схему;*
- *подбирать места размещения, питания, экскурсионные объекты посещения;*
- *определять схему маршрута в соответствии с запросом клиента;*

### **Знать:**

- основы экскурсоведения;
- методы расчета реальной себестоимости турпродукта на всю группу/на одного человека;
- методические приемы проведения экскурсии: приемы показа и рассказа;
- разработку схемы маршрута транспортной экскурсии;
- разработку нового туристского маршрута: определение регионов по которым пройдет маршрут, выбор объекта показа.
- описание туристского продукта с точки зрения его основной идеи (миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов);
- online и offline инструменты продвижения турпродукта.
- оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура;
- разработка программы тура по заказу клиента.
- основное ядро целевой аудитории;
- ценовая и статусная характеристика продукта;
- выявление прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:**

всего – 561 часов, в том числе:

1. максимальной учебной нагрузки обучающегося – 422 часа, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 278 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 139 часов;
- курсовое проектирование – 20 часов;

2. учебной практики – 72 часов.

производственной практики 72– часов.

## 2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя, выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося, часов		Учебная, часов	Производственная **, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.3 ПК 1.6	<b>МДК 01.01.Технология продаж и продвижения турпродукта</b>	<b>192</b>	<b>128</b>	<b>6</b>		<b>64</b>				
	Раздел 1. Организация работы с потребителями	86	54	30		32				
	Раздел 2. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского турпродукта	106	74	30	20	32				
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.7	<b>МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности</b>	<b>225</b>	<b>150</b>	<b>64</b>		<b>75</b>				
	Раздел 1. Работа с документами в турагентской деятельности	<b>84</b>	<b>30</b>	<b>24</b>		<b>30</b>				
	Раздел 2. Туристские формальности	<b>141</b>	<b>56</b>	<b>40</b>		<b>45</b>				
ПК 1.1.	Учебная практика, часов	72						72		
ПК 1.7	Производственная практика, часов	72							72	
	<b>Всего:</b>	<b>561</b>	<b>278</b>	<b>124</b>	<b>20</b>	<b>139</b>	<b>-</b>	<b>72</b>		<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	
<b>МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта</b>		<b>192</b>		
<b>Раздел 1 Организация работы с потребителями</b>		<b>86</b>		
<b>Тема 1.1. Статистика по туризму, профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>		
	<b>1.</b> Статистика по туризму.	2	1	
	<b>2.</b> Профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры.	2	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>		
	<b>3.</b> №1 Анализ методов статистики туризма и отдыха	2		
	<b>4.</b> №2 Анализ статистических данных в разных регионах РФ	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>	<b>6</b>		
	<b>Темы для обучающихся</b>	<b>Виды работ</b>		
	№1. Развитие и регулирование туристской деятельности в России	доклад	2	
	№2. Воздействие туризма на экономику	доклад	2	
№3. Эффективность современных видов рекламы	реферат	2		
<b>Тема 1.2. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>		
	<b>5.</b> Структура рекреационных потребностей.	2	1	
	<b>6.</b> Методы изучения и анализа запросов потребителя.	2	3	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>		
	<b>7.</b> №3 Выбор оптимального туристского продукта по предложенным параметрам.	2		
<b>Тема 1.3 Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>		
	<b>8.</b> Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта	2	1	
	<b>9.</b> Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора.	2	2	

туроператора	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>		
	10.	№4 Охарактеризуйте главные методы продвижения туристского продукта	2		
	11.	№5 Критический анализ сайта туроператора (по выбору студента).	2		
	12	№6 Агентская продажа туруслуг по телефону	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>8</b>		
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
	№4. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.		доклад	2	
	№5. Характеристика маркетинговых исследований в туристической сфере		доклад	2	
	№6. Банк готовых документов.		доклад	2	
	№7. Туристский продукт: основные понятия и определения		сообщение	2	
Тема 1.4. Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования	<b>Содержание</b>		<b>4</b>		
	13.	Виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках.	2	1	
	14.	Правила и возможности использования информационных ресурсов на русском и иностранном языках.	2	1	
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>		
	15.	№7 Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках	2		
	16.	№8 Изучение работы различных поисковых систем	2		
	17.	№9 Разработать программу лояльности для конкретного турагентства.	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>8</b>		
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
	№8. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж.		сообщение	2	
№9. Структурная модель туристского продукта.		сообщение	2		

	№10. Особенности функционирования туристского рынка.	сообщение	2		
	№11. Современный туристский рынок и перспективы его развития	сообщение	2		
<b>Тема 1.5. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>		
	<b>18.</b>	Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации	2	1	
	<b>19.</b>	Анализ и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках.	2	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>		
	<b>20.</b>	№10 Анализ актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)	2		
	<b>21.</b>	№ 11 Провести виртуальный «вебинар» по выбранному направлению	2		
	<b>22.</b>	№12 Проанализируйте работу с агентствами крупнейших туроператоров	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>6</b>		
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
	№12. Составление плана маркетинговых исследований.		доклад	2	
	№13. Работа по привлечению ТА: создание франчайзинговых агентских сетей.		доклад	2	
	№14. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов.		конспект	2	
	<b>Тема 1.6. Технология использования базы данных</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
<b>23.</b>		Технология использования базы данных	2	1	
<b>24.</b>		Управление информацией в туризме. Базы данных клиентов.	2	1	
<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>			
<b>25.</b>		№13 Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	2		
<b>26.</b>		№ 14 Провести маркетинг существующих предложений от туроператоров.	2		
<b>27.</b>		№ 15 Охарактеризуйте поведение потребителя после покупки	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>4</b>			
<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>			

	№15.Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам составленных преподавателем).	конспект	2	
	№16.Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовкак их защите.	сообщение	2	
	№17.Решение задач по маркетинговому планированию туристической фирмы	доклад	2	
<b>Раздел 2. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</b>			<b>106</b>	
<b>Тема 2.1. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	<b>28.</b>	Туристский регион: понятие, признаки и цикл развития турпродуктов	2	1
	<b>29.</b>	Сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов	2	1
	<b>30.</b>	<i>Туристский продукт с точки зрения его основной идеи, уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов)</i>	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	<b>31.</b>	№16 Туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах	2	
	<b>32.</b>	№17 Предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям	2	
	<b>33.</b>	№18 Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт	2	
	<b>34.</b>	№19 Рассчитывать различные варианты турпродукта	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>8</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>	
	№18.Составление примерного проекта рекламной компании туристической фирмы.		сообщение	2
	№19.Организовывать поведения потребителей в туристической сфере		сообщение	2
	№20.Маркетинг и его роль в туризме		доклад	2
	№21.Составление примерного проекта рекламной компании туристической фирмы.		проект	2
<b>Тема 2.2. Основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	<b>35.</b>	Основы маркетинга в туризме.	2	1
	<b>36.</b>	Приемы маркетинговых исследований в туризме.	2	2
	<b>37.</b>	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	2	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	

	38.	№ 20 Оформить коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой	2	
	39.	№ 21 Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	2	
	40.	№ 22 Ведение переговоров с туроператорами, согласование основных условий	2	
	41.	№ 23 Заключение договоров о реализации туристского продукта	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>8</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>	
	№22. Продвижение туристского продукта на выставке		доклад	2
	№23. Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта		доклад	2
	№24. Общегражданские и специальные заграничные паспорта		доклад	2
	№25. Виза и визовый запрос		доклад	2
<b>Тема 2.3. Виды рекламного продукта, технологии и его разработки и проведения рекламных мероприятий</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	42.	Виды рекламного продукта.	2	1
	43.	<i>Online и offline инструменты продвижения турпродукта.</i>	2	2
	44.	Технологии разработки рекламного продукта и проведения рекламных мероприятий.	2	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	45.	№24 Анализ формирования рекламных акций, и предоставление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах	2	
	46.	№ 25 Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	2	
	47.	№26 Организация проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	2	
	48.	№27 Виртуальное принятие участия в семинарах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>8</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>	
№26. Особенности туристских регионов и турпродуктов.		доклад	2	
№27. Подбор партнеров по сбыту		доклад	2	

	№28.Агентское соглашение	доклад	2	
	№29. Реклама туристского продукта.	доклад	2	
<b>Тема 2.4. Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
	<b>49.</b>	Характеристики турпродукта	<b>2</b>	2
	<b>50.</b>	<i>Методы расчета реальной себестоимости турпродукта на всю группу/на одного человека</i>	<b>2</b>	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	<b>51.</b>	№ 28 Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные варианты	<b>2</b>	
	<b>52.</b>	№29Управление доходностью предприятия	<b>2</b>	
	<b>53.</b>	№30 <i>Рассчитывать прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора</i>	<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>6</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>	
		№30.Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя	доклад	<b>2</b>
		№31.Особенности потребностей туристов	доклад	<b>2</b>
		№32.Методы изучения оптимального туристского продукта	доклад	<b>2</b>
	<b>Курсовое проектирование</b>	<b>Содержание:</b>		<b>20</b>
	<b>54.</b>	Основные требования к выполнению курсовых работ.	<b>2</b>	
	<b>55.</b>	Общие положения по оформлению курсовой работы.	<b>2</b>	
	<b>56.</b>	Выбор темы и работа над формулировкой.	<b>2</b>	
	<b>57.</b>	Выбор темы и работа над формулировкой.	<b>2</b>	
	<b>58.</b>	Составление плана собственной курсовой работы.	<b>2</b>	
	<b>59.</b>	Структура написания курсовой работы	<b>2</b>	
	<b>60.</b>	Структура написания курсовой работы	<b>2</b>	
	<b>61.</b>	Структура выступления на защите курсовой работы.	<b>2</b>	
	<b>62.</b>	Защита курсовых работ	<b>2</b>	
	<b>63.</b>	Защита курсовых работ	<b>2</b>	

	<b>64</b> Дифференцированный зачет	<b>2</b>
<p><b>Примерная тематика курсовой работы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма).</li> <li>2. Проектирование программ обслуживания (по видам туризма).</li> <li>3. Подготовка и ведение договорной кампании туроператора с поставщиками услуг.</li> <li>4. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом.</li> <li>5. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе.</li> <li>6. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы.</li> <li>7. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт.</li> <li>8. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма).</li> <li>9. Разработка рекламно-информационного материала турагентства.</li> <li>10. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления).</li> <li>11. Создание имиджа турагентства.</li> <li>12. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность.</li> <li>13. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.</li> <li>14. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.</li> <li>15. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.</li> <li>16. Организация продажи турпродукта в турагентстве.</li> <li>17. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.</li> <li>18. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).</li> <li>19. Работа с претензиями туристов.</li> <li>20. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).</li> </ol>		
<b>Всего:</b>		<b>192</b>

<b>МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности.</b>		<b>225</b>		
<b>Раздел 1. Работа с документами в турагентской деятельности.</b>		<b>84</b>		
<b>Тема 1.1. Правила оформления деловой документации</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	<b>1.</b>	Правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.)	2	2
	<b>2.</b>	Классификации и функции документа	2	1
	<b>3.</b>	Унификация и стандартизация документ.	2	1
	<b>4.</b>	Структура и реквизиты документов	2	2
	<b>5.</b>	Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОПД)	2	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	<b>6.</b>	<b>№1</b> Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	2	
	<b>7.</b>	<b>№2</b> Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки)	2	
	<b>8.</b>	<b>№3</b> Составление и оформление учредительных документов туристской фирмы	2	
	<b>9.</b>	<b>№ 4</b> Составление и оформление договорно-правовой документации	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>10</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>	
	№1. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах		доклад	2
	№2. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента.		доклад	2
№3. Основные статьи затрат туристского предприятия на участие в выставке.		сообщение	2	
№4. Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.)		сообщение	2	
№5. Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания.		доклад	2	
<b>Тема 1.2. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	<b>10.</b>	Система информационных технологий	2	1
	<b>11.</b>	Анализ современных компьютерных систем бронирования и	2	2

бронированию		резервирования		
	12.	Профессиональные пакеты программ по бронированию	2	1
	13.	Разработка и применение мультимедийных технологий	2	2
	14.	Типология информационных систем в менеджменте организаций	2	3
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	15.	№ 5 Использование информационных технологий при подборе тура.	2	
	16.	№ 6 Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники	2	
	17.	№ 7 Анализ глобальных компьютерных сетей	2	
	18.	№ 8 Использование мультимедийной технологии	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>10</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>	
	№6 Система законодательства о туристской деятельности.		доклад	2
	№7 Факторы развития турагентства.		доклад	2
	№8. Формирование коммуникационных навыков менеджера по туризму.		доклад	2
№9.Закон РФ "О защите прав потребителей"		сообщение	2	
№10.Психологические методики для изучения клиента при работе в офисе		доклад	2	
Тема 1.3. Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	19.	БСО «Туристская путевка»	2	2
	20.	Требования к изготовлению и содержанию БСО ТП	2	2
	21.	Порядок применения бсо тп при наличных расчетах	2	2
	22.	Порядок применения бсо тп при безналичной оплате	2	2
	23.	Примерная инструкция по учету, хранению бланков строгой отчетности «туристская путевка»	2	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	24.	№9 Приобрести и оформить БСО ТП	2	
	25.	№10 Вести учет и обеспечивать хранение БСО	2	
26.	№11 Принимать денежные средства в оплату ТП на основании БСО	2		
27.	№12 Заполнить ТП	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>10</b>		

	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
	№11. Формирование имиджа и бренда турагентства.		доклад	2	
	№12. Инновации интернет-технологий в туризме.		реферат	2	
	№13. Инновации автоматизации управления турагентством.		сообщение	2	
	№14. Физические перегрузки и нервно-психические факторы в турпоездках.		доклад	2	
	№15. Факторы воздействия окружающей среды на развитие туризма в отдельных регионах мира.		сообщение	2	
<b>Раздел 2. Туристские формальности</b>				<b>141</b>	
<b>Тема 2.1. Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации</b>	<b>Содержание</b>			<b>10</b>	
	<b>28.</b>	Перечень стран, имеющих режим безвизового въезда граждан Российской Федерации.		2	2
	<b>29.</b>	Условия въезда граждан иностранных государств РФ по дипломатическим, служебным, общегражданским паспортам.		2	2
	<b>30.</b>	Перечень стран, имеющих режим визового въезда граждан Российской Федерации.		2	2
	<b>31.</b>	Страны с особыми или облегченными условиями въезда.		2	2
	<b>32.</b>	Оформление визы онлайн для стран с минимальным сроком и/или минимальным набором документов на визу.		2	2
	<b>Практические занятия</b>			<b>8</b>	
	<b>33.</b>	№13 Тест «Безвизовые страны для россиян»		2	
	<b>34.</b>	№14 Тест «Визовые страны для россиян»		2	
	<b>35.</b>	№15 Работа с контурной картой		2	
	<b>36.</b>	№16 Консультирование клиентов: о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>			<b>10</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
	№16. Профессиональные стандарты для туризма.		доклад	2	
	№17. Система скидок на турпакет.		доклад	2	
	№18. Система сертификации туристских услуг в РФ.		сообщение	2	
№19. Составление различных тематических программ.		сообщение	2		
№20. Оценка экономической эффективности продукта.		сообщение	2		
<b>Тема 2.2. Перечень стран, входящих в Шенгенское</b>	<b>Содержание</b>			<b>10</b>	
	<b>37.</b>	Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение		2	2

<b>соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации</b>	<b>38.</b>	Правила пересечения границ входящих в Шенгенское соглашение гражданами РФ	2	2	
	<b>39.</b>	Документы для получения Шенгенской визы	2	2	
	<b>40.</b>	Требования к фото на Шенгенскую визу. Вопросник для анкеты на Шенгенскую визу	2	2	
	<b>41.</b>	Консульские сборы, регистрация на очередь и сроки выдачи виз в некоторые страны	2	2	
	<b>Практические занятия</b>			<b>8</b>	
	<b>42.</b>	№ 17 Анализ правил пересечения границ входящих в Шенгенское соглашение стран гражданами РФ	2	1	
	<b>43.</b>	№ 18 Составление перечня документов для получения шенгенской визы	2	1	
	<b>44.</b>	№19 Оформить тестовые документы на визу	2	1	
	<b>45.</b>	№20 Кейс «Оформляем визу в Испанию»	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>			<b>10</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
	№21. Пластиковые карты и правила их использования.		доклад	2	
	№22. Управление конфликтами в турагентской деятельности.		доклад	2	
	№23. Правила приема на работу. Написание резюме.		доклад	2	
	№24. Социальный туризм – содержание и экономические основы.		сообщение	2	
№25.Европейские туроператоры и их роль на европейском туристском рынке.		сообщение	2		
<b>Тема 2.3. Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы</b>	<b>Содержание</b>			<b>12</b>	
	<b>46.</b>	Выдача различных видов виз, их значение и содержание	2	1	
	<b>47.</b>	Порядок оформления анкеты на визу в личном кабинете ТА	2	1	
	<b>48.</b>	Пакет документов предоставляемых для оформления виз	2	2	
	<b>49.</b>	Специфика выдачи национальных виз некоторыми европейскими странами	2	2	
	<b>50.</b>	Особенности заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз	2	2	
	<b>51.</b>	Правила оформления виз для детей	2	2	
	<b>Практические занятия</b>			<b>8</b>	
<b>52.</b>	№ 21 Предоставление потребителю информации о требованиях консульств зарубежных стран	2			

	53.	№22 Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на оформление визы	2	1
	54.	№ 23 Предоставление туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз	2	2
	55.	№24 Обеспечить своевременное получение документов, необходимых для турпоездки.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>10</b>	
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>	
	№26.	Должностные обязанности специалистов в туризме.	доклад	2
	№27.	Технологии проведения презентации турпродукта.	доклад	2
	№28.	Популярные направления внутреннего туризма.	доклад	2
	№29.	Создание анимационной программы	доклад	2
	№30.	Разработка театрализованного туристского мероприятия	доклад	2
<b>Тема 2.4. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура</b>	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	56.	Основное ядро целевой аудитории	2	1
	57.	Ценовая и статусная характеристика продукта.	2	2
	58.	Основные ТО России	2	2
	59.	Выявление прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.	2	2 2
	60.	Отчеты агента ТО	2	2
	61.	Презентация тура клиенту	2	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	62.	№25 Заполнять договор о реализации тур продукта между турагентом и клиентом	2	3
	63.	№26 Выявлять запросы потребителя	2	3
	64.	№27 Подбирать места размещения, питания, экскурсионные объекты посещения	2	3
	65.	№28 Определять схему маршрута в соответствии с запросом клиента	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>10</b>	
<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
№31.	Порядок расчета комиссионного вознаграждения для турагента.	доклад	2	
№32.	Составление каталога баз данных запросов	доклад	2	

	потребителей.				
	№33. Выявление потребностей туриста и подбор тура. Популярные	сообщение	2		
	№34. История и динамика развития религиозного и паломнического туризма.	сообщение	2		
	№35. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.	реферат	2		
<b>Тема 2.5. Разработка программы тура по заказу клиента</b>	<b>Содержание</b>		<b>12</b>		
	<b>66.</b>	<i>Основы экскурсоведения</i>	2	3	
	<b>67.</b>	<i>Методические приемы проведения экскурсии: приемы показа и рассказа</i>	2	3	
	<b>68.</b>	<i>Разработка схемы маршрута транспортной экскурсии</i>	2	2	
	<b>69.</b>	<i>Разработка нового туристского маршрута: определение регионов по которым пройдет маршрут, выбор объекта показа</i>	2	2	
	<b>70.</b>	<i>Разработка программы тура</i>	2	3	
	<b>71.</b>	<i>Основное ядро целевой аудитории ценовая и статусная характеристика продукта.</i>	2	3	
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>		
	<b>72.</b>	<i>№29 Разработать памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению</i>	2	2	
	<b>73.</b>	<i>№30 Определить туроператора в соответствии с заданными критериями клиента</i>	2	2	
	<b>74.</b>	<i>№31 Оформить программу в соответствии с заданными параметрами</i>	2	2	
	<b>75.</b>	<i>№32 Выбрать оптимальную транспортную схему</i>	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Примерная тематика домашних заданий</b>		<b>5</b>		
	<b>Темы для обучающихся</b>		<b>Виды работ</b>		
	№36. Роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства.	доклад	2		
№37. Место турагента в индустрии туризма.	доклад	2			
№38. Разрешение конфликтных ситуаций между туристской фирмой и потребителем туристских услуг.	доклад	1			
<b>Итого:</b>			<b>225</b>		

<b>Учебная практика. Виды работ</b>	<b>72</b>
1.Сбор информации о деятельности организации и отдельных её подразделений	2
2 .Составление плана работы подразделения	2
3 .Проведение презентаций	2
4 .Проведение инструктажа работников	2
5. Контроль качества работы персонала	2
6. Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения	2
7 .Определять и анализировать потребности заказчика	2
8 .Выбирать оптимальный туристский продукт	2
9 .Создание базы данных по оптимальности туристического продукта	2
10. Проведение анализа на основе опроса данных исследований	2
11 .Проведение анализа данных с использованием базы интернета	2
12. Изучение спроса на туристский продукт	2
13.Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров	2
14.Взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	2
15.Принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организуемых туроператорами	2
16.Разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции	2
17. Представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям	2
18. Проведение анализа сравнительного анализа предложений туроператоров	2
19.Изучение каналов распределения турпродукта	2
20. Дать характеристику электронной коммерции	2
21. Использование факса для реализации турпродукта	2
22. Изучение современной офисной техники в туризме	2
23. Использование компьютерных технологий по реализации и продвижению турпродукта	2
24. Анализ поведения потребителей по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники	2
25.Изучить актуальные данные о туристских услугах, входящих в турпродукт	2
26. Рассчитывать различные варианты турпакета	2
27. Оформление турпакета и его элементов по заявке потребителя	2
28. Проведение анализа по оформлению положительных и отрицательных сторон	2
29. Изучение характеристики внешней среды: потребителей, конкурентов	2
30. Экономические, политические и социально-культурные факторы	2
31.Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов предоставляемых для оформления визы	2
32.Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператоров по оформлению виз	2

33. Анализ для туроператоров пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран	2
34. Оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	2
35. Приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;	2
36. Вести учет бланков строгой отчетности.	2
<b>Производственная практика:</b>	<b>72</b>
1. Установочное занятие.	4
2. Прохождение инструктажа по технике безопасности.	4
3. Ознакомление с правилами оформления отчета по практике.	4
4. Получение индивидуального задания.	4
5. Сформировать у студентов системные знания в сфере турагентской деятельности.	4
6. Дать представление студентам об основных тенденциях в области организации и управления турагентской деятельности.	4
7. Раскрыть на примере практики реального предприятия особенности и проблемы организации и управления туристическими организациями – турагентство	4
8. Определить место и роль турагентства в рыночной экономике	4
9. Знать понятийно-категориальный аппарат в области турагентской деятельности	4
10. Определить функциональную структуру турагентства	6
11. Определить сферы и виды деятельности специалиста в области турагентской деятельности	6
12. Определение цены турпродукта	6
13. Сопоставление конкурентной способности турагентства	6
14. Сбор информации о работе турагентской сети	6
15. Разработка рекламной компании турагентства	6
<b>Итого:</b>	<b>561</b>
<p>Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:</p> <p>1. ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);</p> <p>2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);</p> <p>3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).</p>	



## **4. Условия реализации программы профессионального модуля**

### **4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов: «Организация туроператорской и турагентской деятельности», лаборатории «Служба продажи и маркетинга», лаборатории «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)»

#### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места обучающихся – 30;
- рабочее место преподавателя – 1;
- персональный компьютер – 1;
- набор плакатов;
- стенды;
- комплект нормативной и учебно-методической документации.

### **4.2 Информационное обеспечение обучения**

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

##### **Основные источники:**

1. Акентьева С.И., Игнатьева В.В., Петрова Г.В. Организация туристской индустрии: учебник для СПО/ С.И. Акентьева, В.В. Игнатьева, Г.В. Петрова. – М.: ИЦ «Академия»- 2014
2. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижение турпродукта: учеб. пособие для студ. СПО /Д.Г. Гребенюк. – М.: ИЦ «Академия», 2016.
3. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для СПО/ Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – ИЦ «Академия», 2013
4. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для СПО/ Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – ИЦ «Академия», 2014
5. Сарафанов Е.В. Маркетинг в туризме: учебное пособие/ Е.В. Сарафанова, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016

##### **Законодательные акты и документы**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (с изменениями и дополнениями) - <http://www.consultant.ru>
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей» - <http://www.consultant.ru>

### **Дополнительные источники: Учебники и учебные пособия:**

1. Барышев А.Ф. Маркетинг: учебник для студентов СПО/ А.Ф. Барышев. – М.: ИЦ «Академия» - 2014
2. Дурович, А.П. Маркетинг туризма: учебное пособие/ А.П. Дурович – М.: Инфра-М- 2015 - Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>
3. Зубкова А.Г., Мусаева Д.Э. Стратегический менеджмент: учебник для студентов СПО/ А.Г. Зубкова , Д.Э. Мусаева – М.: ИЦ «Академия»-2011
4. Мурахтанова Н.М., Еремина Е.И. Маркетинг: учебник для студентов СПО/ Н.М. Мурахтанова, Е.И. Еремина – М.: ИЦ «Академия» - 2014
5. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Практикум/ Т.П. Романова, Т.В. Муртузалиева – М.: ИТК «Дашков и К» 2012. – Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>

### **Интернет-ресурсы**

1. Журнал «Туризм» [http:// www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru)
2. Официальный сайт телевизионного журнала путешествий и телекомпаний «Планета 5 звезд» <http://www.tvplaneta.ru/>
3. Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.
4. Правовая система «Консультант плюс» - <http://www.consultant.ru>
5. Информационно-правовой портал «Гарант» - <http://base.garant.ru>

### **4.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

В целях реализации компетентностного подхода следует использовать в образовательном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий (моделирование производственных ситуаций, деловые и ролевые игры, разбор конкретной ситуации, тренинги, групповые дискуссии) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающегося. При реализации профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика. Прохождение практик предусматривается по окончании изучения профессионального модуля.

Цели, задачи, практики определяются образовательным учреждением по каждому виду практики. Аттестация по итогам учебной практики проводится по результатам выполненных заданий (дифференцированный зачет).

Освоение ПМ.01. «Предоставление турагентских услуг» производится после

изучения соответствующих разделов учебных дисциплин «Организация туристской индустрии», «Право», «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

Итоговая аттестация по профессиональному модулю проводится в шестом семестре в виде экзамена после окончания изучения профессионального модуля. Итоговая аттестация предполагает обязательное наличие положительной аттестации по междисциплинарным курсам МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта и МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности.

Консультации для обучающихся проводятся на основе графиков на протяжении всего процесса освоения профессионального модуля (индивидуальные, групповые, письменные, устные).

## 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических 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>Умения:</b>	
<p>определять и анализировать потребности заказчика;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- выбирать оптимальный туристский продукт;</li><li>- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li><li>- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li><li>- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li><li>- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li><li>- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</li><li>- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</li><li>- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</li><li>- представлять турпродукт</li></ul>	<p>практические занятия, самостоятельная работа, выполнение индивидуальных заданий</p>

<p>индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>-Оформлять коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой;</i></li> <li><i>-Разрабатывать памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению;</i></li> <li><i>-Рассчитывать прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора;</i></li> <li><i>-Определять туроператора в соответствии с заданными критериями клиента;</i></li> <li><i>-Оформлять программу в соответствии с заданными параметрами;</i></li> <li><i>-Заполнять договор о реализации тур</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;">практические занятия, самостоятельная работа, выполнение индивидуальных заданий</p>

<p><i>продукта между турагентом и клиентом;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>-Выявлять запросы потребителя;</i></li> <li><i>-Разрабатывать программу тура;</i></li> <li><i>-Выбирать оптимальную транспортную схему;</i></li> <li><i>-Подбирать места размещения, питания, экскурсионные объекты посещения;</i></li> <li><i>-Определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента;</i></li> </ul>	
<p><b>Знания:</b></p>	
<p>структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> <li>- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</li> <li>технологии использования базы данных;</li> <li>- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>-особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</li> <li>- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li> <li>- правила оформления деловой</li> </ul>	<p>фронтальный опрос, собеседование по темам 1.1. 1.4. 1.3. 2.1. 3.2. 3.3. 4.1. 4.2. 4.4:</p> <p>Оценка результатов выполнения различных видов тестирования по темам 1.3, 2.1, 3.1</p>

<p>документации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li> <li>- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-<i>Основы экскурсоведения;</i></li> <li>-<i>Методы расчета реальной себестоимости турпродукта на всю группу/ на одного человека;</i></li> <li>-<i>Методические приемы проведения экскурсии: приемы показа и рассказа;</i></li> <li>-<i>Разработку схемы маршрута транспортной экскурсии;</i></li> <li>-<i>Разработку нового туристского маршрута: определение регионов по которым пройдет маршрут, выбор объекта показа.</i></li> <li>-<i>Описание туристского продукта с точки зрения его основной идеи (миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов);</i></li> <li>-<i>Online и offline инструменты продвижения турпродукта.</i></li> <li>-<i>Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура;</i></li> <li>-<i>Разработка программы тура по заказу клиента.</i></li> <li>-<i>Основное ядро целевой аудитории;</i></li> <li>-<i>Ценовая и статусная характеристика</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;">тест, фронтальный опрос, внеаудиторная самостоятельная работа</p>

*продукта;*

*-Выявление прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.*

**Технологии формирования компетенций**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные ПК)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ПК1.1.Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<p>провести анализ потребности заказчиков на примере</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-выбрать оптимальный турпродукт в зависимости от регионов</li> <li>-составить программу тура</li> <li>- дать информацию о рекреационных потребностях и запросов потребителей в зависимости от региона</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работа на практических занятиях;</li> <li>– подготовка рефератов, докладов, презентаций по темам МДК;</li> <li>– письменные и устные опросы.</li> </ul> <p>Решение ситуационных задач</p>
ПК1.2.Информировать потребителя о туристских продуктах.	<p>составить информацию об актуальных данных о туристских услугах, входящих в турпродукт</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- провести расчеты различных вариантов турпродукта;</li> <li>- составить информацию о доходности направления туристских услуг;</li> <li>-дать информацию о характеристике турпродукта</li> <li>- дать информацию о методике расчета стоимости турпродукта</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работа на практических занятиях;</li> <li>– подготовка рефератов, докладов, презентаций по темам МДК;</li> <li>– письменные и устные опросы.</li> </ul> <p>Решение ситуационных задач</p>
ПК1.3.Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- составить информацию о взаимодействии с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения</li> <li>- составить информацию о переговорах с туроператорами, согласно основным условиям договоров на предоставление услуг</li> <li>- составить проекты договоров на предоставление услуг и заключить их</li> <li>- составить договор о реализации туристского продукта</li> <li>- составить отчеты о проделанной работе</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работа на практических занятиях;</li> <li>– подготовка рефератов, презентаций по темам МДК;</li> <li>– письменные и устные опросы.</li> </ul> <p>Решение ситуационных задач</p>

	<p>-дать информацию о приемах маркетинговых исследований в туризме</p> <p>- дать информацию о порядок оформления договоров на оказание услуг по реализации туристских продуктов</p>	
ПК1.4.Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	составить информацию об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора.	Текущий контроль в форме: – работа на практических занятиях; -подготовка рефератов, докладов, презентаций по темам МДК; – письменные и устные опросы. Решение ситуационных задач
ПК 1.5.Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	<p>- составить информацию о получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки</p> <p>-дать информацию о правилах оформления деловой документации</p> <p>- дать информацию о правилах оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.)</p>	<p>Оценка в рамках текущего контроля: -результатов работы на практических занятиях; -результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; -результатов тестирования. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p>
ПК 1.6.Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	<p>- составить перечень документов для получения шенгенской визы</p> <p>дать информацию о перечне стран, входящих в Шенгенское соглашение</p> <p>-дать информацию о правилах пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации</p>	<p>Оценка в рамках текущего контроля: -результатов работы на практических занятиях; -результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; -результатов тестирования. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p>

<p>ПК 1.7.Оформлять документы строгой отчетности.</p>	<p>составить информацию о приобретении, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности  - составить информацию денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности</p>	<p>Оценка в рамках текущего контроля:  -результатов работы на практических занятиях;  -результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;  -результатов тестирования.  Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p>
---	--	---

## Приложение 2

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	демонстрация интереса к будущей профессии через: - повышение качества обучения по ПМ; - участие в НСО; - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в органах студенческого самоуправления; - участие в социально-проектной деятельности;	анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, портфолио.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; - оценка эффективности и качества выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта	оценка эффективности и качества выполнения работ на учебной и производственной практике
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Актуальность и обоснованность принятых решений стандартных и нестандартных профессиональных задач в области использования инновационных методов работы в офисе - выбор и применение методов и способов решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области использования инновационных методов работы в офисе	практические работы на моделирование и решение нестандартных ситуаций
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-эффективный поиск необходимой информации; -использование различных источников информации для эффективного выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта, профессионального и личностного развития.	эффективный поиск необходимой информации, подготовка рефератов, докладов, использование электронных источников

<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Обоснованное использование прикладных программ для выполнения всех необходимых расчётов при решении профессиональных задач в области работы с функциональным подразделением</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ;</li> <li>- работа на автоматизированном рабочем месте.</li> </ul>	<p>наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и практики</li> <li>- умение работать в группе;</li> <li>- наличие лидерских качеств;</li> <li>- участие в студенческом самоуправлении;</li> </ul>	<p>наблюдение за ролью обучающихся в группе;</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий;</li> <li>– самоанализ и коррекция результатов собственной работы</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</li> <li>- самостоятельный, профессионально-ориентированный выбор тематики творческих и проектных работ (курсовых, рефератов, докладов и т.п.);</li> <li>- составление резюме;</li> <li>- посещение дополнительных занятий;</li> <li>- освоение дополнительных рабочих профессий;</li> <li>- обучение на курсах дополнительной профессиональной подготовки;</li> <li>уровень профессиональной зрелости</li> </ul>	<p>анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, портфолио</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Анализ инноваций в области разработки профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть готовым к смене технологий работы,</li> <li>- анализ инноваций в области развития туристической</li> </ul>	<p>эффективный поиск необходимой информации, подготовка рефератов, докладов, использование электронных источников, участие в семинарах, учебно-практических</p>

	деятельности -не бояться овладевать новыми технологиями путем самостоятельной подготовки, работы в сети Интернет	конференциях, конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах
--	--	--