

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе

_____ Занова Т.С.

«27 » июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

для профессий
и специальностей среднего
профессионального образования

43.02.10 «Туризм»

по профилю профессионального образования
гуманитарный

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик рабочей программы: ГБПОУ «ЮУГК»

Разработчики:

Фурсова Елена Сергеевна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Банникова Айна Ниязовна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Рассмотрена и одобрена на заседании отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Протокол № 11 от «22» июня 2022 г.

\

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ППССЗ по специальности СПО 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление турагентских услуг** 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования и профессиональной подготовке специалистов в области туристического сервиса при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального 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;
- подбора информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;
- 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 на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);
- 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, организовываемых 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, входящими 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;
- методики расчета и характеристики турпродукта;
- 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;
- этику и психологию делового общения;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;
- инструкцию по использованию офисной техники;
- технику безопасности.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 426 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 426 часов, в том числе в форме практической подготовки - 332 часа, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 332 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 94 часа;
- производственной практики – 72 часа;
- учебной практики – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: **Предоставление турагентских услуг**, 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 (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчётности
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	
			Всего, часов	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности) часов <i>если предусмотрено рассредоточение практики</i>
				в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. в форме практической подготовки	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 1.2 – 1.7. ОК 1.-9.	Раздел 1. Продажа и продвижение турпродукта	141	94	54	94		47	-	40	40
	Раздел 2. Организация турагентской деятельности	141	94	56	94		47		32	32
	Производственная практика	72	72		72					
	Учебная практика	72			72					
	Всего:	426	426	110		-	94	-	72	72

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)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Продажа и продвижения турпродукта		141	
МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта		141	
Тема. 1.1. Туристская индустрия	Содержание	4	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	1. Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии.		1
	2. Тенденции развития туристского спроса.		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки	2	
	1. Исследование аналитического материала тенденций развития туристской индустрии по материалам периодической печати и телевизионных передач.		
Тема 1.2. Туристский продукт как продукт туристской индустрии	Содержание	2	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	1. Основные понятия и определения. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж. Структурная модель туристского продукта. Элементы продукта в расширенном толковании.		1
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки	4	
	1. Анализ рекламных изданий туристских объявлений. 2. Составление письменного отчёта.		
Тема 1.3. Покупательское поведение современного потребителя турпродукта	Содержание	2	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	1. Туристские мотивации. Их влияние на технологии продаж. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж.		1

	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки		6		
	1.	Процесс принятия клиентом решения о покупке. Основная модель принятия решения.			
2.	Деловая игра «Узнай свою перспективу»				
3.	Исследование всего «кубка мотиваций» туриста, выбирающего этот продукт				
Тема 1.4. Основные формы продаж продуктов туристской индустрии	Содержание		6	1	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки				
	1.	Каналы распределения туристского продукта. Многоканальные системы сбыта. Электронная коммерция в туризме.			
	2.	Выставочная деятельность туристских предприятий.			
	3.	Подготовка к деловой ситуации «Разработка рекламной компании для конкретной туристической фирмы»	-		
	Лабораторные работы				
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки				10
	1.	Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения. Прямой маркетинг. Основы маркетинга и приёмы маркетинговых исследований в туризме. Проведение рекламных кампаний			
	2.	Составление анкеты (из 10-15 вопросов) для выяснения, пользуются ли жители Челябинска ресурсами Интернет для приобретения турпродукта и почему.			
	3.	Проведение анкетирования не менее 20 человек, анализ полученных результатов. Определение основных причин, по которым люди предпочитают покупать (не покупать) туристский продукт через Интернет.	10		
	4.	Анализ полученных результатов. Определение основных причин, по которым люди предпочитают покупать (не покупать) турпродукт через Интернет.			
5.	Участие в деловой ситуации: «Разработка рекламной кампании для конкретной туристической фирмы»				
Тема 1.5. Технология персональной продажи в туристской индустрии	Содержание		8	1	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки				
	1.	Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом.			
	2.	Приёмы воздействия на клиента.			

	3.	Приёмы воздействия на клиента		
	4.	Исследование потребностей клиента.		
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки		10	
	1.	Проведение деловой игры « Приемы воздействия на клиента»		
	2.	Анализ потребностей клиента.		
Тема 1.6. Презентация туристского продукта	3.	Проведение деловой игры: «Сформулируйте пять цепочек из трёх закрытых вопросов, подразумевающих положительный ответ клиента так, чтобы ответ на последний вопрос в цепочке оказался утвердительным»		
	4.	Проведение деловой игры «Персональная продажа конкретного турпродукта»		
	5.	Участие в деловой игре: «Техника продаж турпродукта»		
	Содержание		4	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки			
	1.	Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этом этапе.		1
		Правила и рекомендации проведения презентации.		
	2.	Переговоры о цене турпродукта.		
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки		8	
Тема 1.7. Управление возражениями клиента	1.	Деловая игра «Переговоры о цене турпродукта»		
	2.	Исследование турпродукта. (на выбор)		
	3.	Деловая игра «Продажа тура на выбор (любое направление)»		
	4.	Подготовка текста презентации турпродукта (на выбор) Презентация турпродукта.		
	Содержание		4	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки			
	1.	Возражения клиента. Диагностика ложных возражений. Общий алгоритм обработки возражений. Способы и методы обработки возражений. Общие правила работы с возражениями. Сопротивления как источники возражений. 7 групп сопротивления. Методы работы с сопротивлениями.		1
	2.	Возражения клиента. Диагностика ложных возражений. Общий алгоритм обработки возражений. Способы и методы обработки возражений. Общие правила работы с возражениями. Сопротивления как источники возражений. 7 групп сопротивления. Методы работы с сопротивлениями		
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки		6	

	1.	Просмотр видео фильма «Бизнес молодость» Анализ работы реальных продавцов. Какие способы они используют с возражениями клиентов?			
	2.	Деловая игра «Способы обработки возражений»			
	3.	Деловая игра «Способы работы с ложными возражениями»			
Тема 1.8. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание	Содержание		10		
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки				
	1.	Стимулирование клиента на покупку. Приёмы и методы применяемы продавцом: суммирующее завершение, допущение, переломный вопрос, альтернативный вопрос. Психологическое воздействие: сужение вопроса, завершение с риском.			2
	2.	Стимулирование клиента на покупку. Приёмы и методы применяемы продавцом: суммирующее завершение, допущение, переломный вопрос, альтернативный вопрос. Психологическое воздействие: сужение вопроса, завершение с риском.			
	3.	Методы стимулирования клиента на покупку.			
	4.	Правила разработки анкет для потребителей туристского продукта.			
	5.	Послепродажное обслуживание. Формирование лояльности клиента. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента.			
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки		8		
	1.	Деловая игра «Стимулирование клиента на покупку турпродукта»			
	2.	Разработка анкеты для гостей (туристов) конкретного отеля (фирмы) (по выбору)			
	3.	Проведение деловой игры «Мероприятия, направленные на формирование лояльности потребителя»			
4.		Деловая игра «Работа с жалобами клиентов»			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.01. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление творческих отчетов, практических работ и подготовка к их защите. Самостоятельное изучение деятельности конкретных организаций, продвигающих турпродукт.			94		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1.Изучение нормативных актов, регулирующих туристскую деятельность в России.					

2.Описание в виде аналитической статьи цели продвижения туристского продукта. 3.Подбор материала основных факторов, учитываемых при разработке программы продвижения туристского продукта. 4.Анализ типологий туристских предприятий. 5.Использование основных принципов работы туристской фирмы с организаторами автоперевозок. 6.Изучение основных документов туристской фирмы. 7.Подбор дидактического материала по ценообразованию на туристские услуги. 8.Анализ регистрации туристского предприятия. 9. Этапы создания туристского продукта. 10.Финансовое обеспечение деятельности туристических предприятий 11.Этапы разработки комплексной программы продвижения туристического продукта. 12.Основные виды туристских путешествий. 13.Основы корпоративной культуры туристской фирмы. 14.Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристического продукта.				
Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление с требованиями к специалисту по туризму 2. Проведение оценки факторов внешней среды на конкретном примере 3. Проведение анализа методов изучения спроса на конкретном примере 4. Выделение факторов , влияющих на потребительские предпочтения 5. Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг и оценка их деятельности 6. Проведение сегментирования рынка турпродукта 7. Проведение анализа конкурентоспособности турпродукта 8. Проведение оценки рекламы на конкретном примере 9. Оказания визовой поддержки потребителю. 10. Оформление документов для консульств		72		
Раздел 2. Организация турагентской деятельности		141		
МДК. 01.02. Технология и организация турагентской деятельности		141		
Тема 2.1. Организационно-правовые основы туристского предприятия	Содержание		16	2
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки			
	1.	Турагентская деятельность. Основные понятия, турист, турагент, туроператор. Функции турагентов. ФЗ «О туристской деятельности». Развитие и регулирование туристской деятельности в России.		
	2.	Стратегия и тактика развития туризма в РФ.		

	3.	Документация туристской фирмы. Учредительные документы, документы выдаваемые туристам, документы, относящиеся к разработке туров.		
	4.	Права и обязанности турфирм и туристов. ФЗ «О защите прав потребителей». Права и обязанности туристов, обязанности турфирмы по выполнению условий туров. Компенсация за не предоставленные услуги и возмещение убытков туристам.		
	5.	Ведение туристской отчётности. Статистика по туризму, Основной отчётный документ турфирмы – туристская путёвка ТУР-1.		
	6.	Технология предреализационных процессов в туризме. Установление договорных отношений между участниками туристского рынка. Основные схемы работы: турагент - туроператор.		
	7.	Составление договора между турагентом и туроператором.		
	8.	Составление договора между клиентом и турагентом.		
	Лабораторные работы			
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки		18	
	1.	Заполнение документов, относящихся к разработке тура. Составление информационного листа для туристов отправляющихся в тур «Челябинск – Зюраткуль».		
	2.	Заполнение документов выдаваемых туристам при покупке тура.		
	3.	Деловая игра «Нарушение прав туриста при потреблении турпродукта»		
	4.	Заполнение отчетных документов. ТУР-1.		
	5.	Сравнительный анализ основных схем работы «турагент – туроператор»		
6.	Проведение деловой игры: «Взаимодействие турагента и туроператора»			
7.	Заполнение агентских договоров.			
8.	Деловая игра «Таможенные средства расчета»			
9.	Деловая игра «Внесение изменений в стандартный договор между клиентом и турагентством»			
Тема 2.2. Туристские формальности	Содержание		14	
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки			
	1.	Паспортные и визовые формальности. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.		
	2.	Виза и визовый запрос. Особенности оформления виз. Визовые ограничения.		
	3.	Ваучеры и их применение в туристской деятельности.		
	4.	Таможенные формальности. Таможенное декларирование. Таможенное оформление и таможенный контроль. Нарушение таможенных правил.		

	5.	Страхование и медицинское обеспечение туристов. Основные виды и особенности страхования. Полис автогражданской ответственности.			
	6.	Действие застрахованного в случае наступления страхового случая. Рекомендации по страхованию.			
	7.	Правила перевозки грузов через границу. Общие положения. Ввоз товаров физическими лицами. Вывоз товаров физическими лицами. Товары, ввозимые (вывозимые) без уплаты таможенных пошлин.			
	Лабораторные работы			-	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки			26	
	1.	Заполнение анкет на оформление ОЗП нового образца.			
	2.	Деловая игра: «Особенности въезда в безвизовые страны для граждан РФ»			
	3.	Особенности оформления виз в «Чехию».			
	4.	Оформление документов на визу в «Италию»			
	5.	Деловая ситуация «Оформление документов на визу на Кипр»			
	6.	Заполнение туристских ваучеров.			
	7.	Деловая ситуация «Неверно оформленный ваучер»			
	8.	Деловая ситуация «Вывоз антиквариата»			
	9.	Заполнение таможенной декларации.			
10.	Деловая ситуация «Страхование туриста»				
11.	Деловая игра «Несчастный случай в поездке»				
12.	Деловая игра «Ввоз – вывоз запрещенных товаров в различные страны»				
13.	Деловая игра «Ввоз товаров физическими лицами с нарушениями таможенных правил»				
Тема 2.3. Информационные технологии в туризме	Содержание		8		
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки				
	1.	Пакеты управления турфирмами.			3
	2.	Программный комплекс для туристского бизнеса: Чартер, Само-тур, Лидер-тур, Мастер-тур, Самософт, Туристский офис. Их характеристики.			
	3.	Подходы и основные условия построения баз данных. Их реализация.			
	4.	Этапы создания баз данных.			
	Лабораторные работы			-	
	Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки			12	
	1.	Программа «Тур», «Туристский офис»			
	2.	Сравнительный анализ программных комплексов для туристских фирм.			
3.	Технология использования баз данных.				
4.	Технология использования баз данных.				
	5.	Составление базы данных клиентов определенной туристской фирмы.			
	6.	Составление базы данных клиентов определенной туристской фирмы.			

Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.01. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление творческих отчетов, практических работ и подготовка к их защите. Самостоятельное изучение деятельности конкретных организаций, продвигающих турпродукт.			94
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Принципы построения и организационная структура туристской фирмы. 2. Организация работы турфирмы с клиентом. 3. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования. 4. Работа туроператора с турагентом. Основные виды договоров. 5. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами. 6. Порядок предоставления клиенту информации о туристическом продукте. 7. Основные принципы работы туристской фирмы с организаторами авиаперевозок. 8. Порядок проверки и приема документов туриста. 9. Основные категории отелей и номеров. 10. Договор с туристом, его основные положения, порядок подписания. 11. Порядок рассмотрения претензий туристов. 12. Организация работы туристской фирмы на выставке 13. Дополнительные услуги туристской фирмы. 14. Туристская путевка. 15. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз. 16. Особенности работы туристской фирмы на рынке внутреннего туризма. 17. Особенности работы туристской фирмы на рынке въездного туризма. 18. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».			72
Учебная практика Виды работ 1. Оформление страховых полисов. 2. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта. 3. Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя. 4. Использование каталогов и ценовых приложений. 5. Использование эффективных методов подбора информации о туристических ресурсах с клиентами на русском и иностранном языках. 6. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. 7. Оформление документации строгой отчетности.			

Производственная практика Виды работ 1. Ознакомление с требованиями к специалисту по туризму 2. Проведение оценки факторов внешней среды на конкретном примере 3. Проведение анализа методов изучения спроса на конкретном примере 4. Выделение факторов , влияющих на потребительские предпочтения 5. Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг и оценка их деятельности 6. Проведение сегментирования рынка турпродукта 7. Проведение анализа конкурентоспособности турпродукта 8. Проведение оценки рекламы на конкретном примере 9. Оказания визовой поддержки потребителю. 10. Оформление документов для консульств 11. Оформление страховых полисов. 12. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта. 13. Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя. 14. Использование каталогов и ценовых приложений. 15. Использование эффективных методов подбора информации о туристических ресурсах с клиентами на русском и иностранном языках. 16. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. 17. Оформление документации строгой отчетности.	72	
Всего	426	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета; мастерских ____; лабораторий ____.

Оборудование учебного кабинета:

- персональные компьютеры ;
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- мультимедийная установка (проектор, экран);
- принтер;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и средства мультимедиа (проектор, экран).

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: ____.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: ____.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии М.: «Академия», 2018г., 240с.
2. Гаврильчак И.Н. Основные принципы организации и развития международного туризма/ С.-Петербур. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2019 – 173 с.
3. Гаврильчак И.Н. Туризм в России: концептуальные основы стратегических направлений развития: Моногр./ С.-Петер. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2019. – 171 с.
4. Бояринова С. Как открыть туристическую компанию. - М.: АСТ Москва, Хранитель, 2020., 320с.
5. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации М.: «Academia», 2021г., 215 с.
6. Креславский Е.С. Организация прямых продаж СПб, Решение, 2019г, 248с.
7. Самсонова Е.В. Если покупатель говорит «нет» СПб.: Питер, 2018г. 195с.
8. Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве. - М.: МарТ, Феникс, 2021., 240с.

9. Ушаков Д.С. Технологии продаж в туристском бизнесе Ростов-наДону.: Феникс, 2018, 275 с.
10. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с.
11. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 120 с.
12. Шнаппауф Р.А. Практика продаж М.: ЗАО Интерэксперт 2019, 253 с.

Дополнительная литература:

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24 ноября 1996г.
2. ФЗ «О рекламе»
3. ФЗ «О защите прав потребителей»
4. Морозов А.М., Н.С. Морозова. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студ.— М.: издательский центр «Академия», 2019. — 240с.
5. Н.А. Вотинцева. Договорные обязательства в сфере туристического и гостиничного бизнеса. Ростов на Дону: 2021 — 287с.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебные занятия междисциплинарного курса проводятся в соответствии с календарным учебным графиком.

Предусмотрено в целях реализации компетентностного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Учебная практика проводится в специально выделенный период (концентрированно) после изучения тем междисциплинарного курса. В ходе учебной практики обучающимся оказываются консультации.

Освоению профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» должно предшествовать изучение дисциплин:

«Общий гуманитарный и социально-экономический цикл»

История

Иностранный язык

Русский язык и культура речи

«Математический и общий естественнонаучный цикл»

Информатика и информационно-коммуникационные технологии
в профессиональной деятельности

География туризма

«Общепрофессиональные дисциплины»

Организация туристской индустрии

Психология делового общения (практикум)

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля Предоставление турагентских услуг специальности Туризм.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- обязателен опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели общепрофессиональных дисциплин и междисциплинарных модулей: «Организация туристской индустрии»; ПМ 01 Предоставление турагентских услуг.

13. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников, - проведение маркетингового исследования, сбор, обработка информации; - разработка рекомендаций по востребованному туристскому продукту	<i>Экспертная оценка на практическом занятии</i> <i>Экспертная оценка выполнения практического задания на учебной практике</i>
ПК 1.2. Информировать потребителя об туристских продуктах.	- умение проводить сравнительный анализ предложений туроператоров, - умение оперировать актуальными данными о туристских услугах,	
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по	- составление пакета документов туроператору, необходимых для	

реализации и продвижению турпродукта.	получения виз в зарубежных странах. - изложение правил расчёта с турагентами и способы их поощрения.	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	- применение основных методик расчёта себестоимости турпакета	
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	- умение использовать современные информационные технологии в системе бронирования турпакетов	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- предоставление полной и достоверной информации о визовых и безвизовых странах для граждан РФ, - умение заполнять необходимую документацию для визовой поддержки туристов	
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности	- составление бланков документов, необходимых для проведения реализации турпродукта,	

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.

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	<i>Экзамен (квалификационный)</i> <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике</i>
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 организации работы коллектива исполнителей, оценка эффективности и качества выполнения	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения	- демонстрация способности решать проблемы, оценивать риски и	

в нестандартных ситуациях.	принимать решения в нестандартных ситуациях	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные; 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - умение работать на компьютерах с использованием современных программных средств; 	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; 	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация взаимодействия с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; - демонстрация способности решать проблемы, оценивать и принимать решения; 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня 	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. 	