

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

Колледж инновационных технологий и предпринимательства

Кафедра туризма и сервиса

**О. А. КАЗУРОВА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

по профессиональному модулю

ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»

для студентов, обучающихся по специальности

43.02.10 – «Туризм»

## **1. Область применения методических указаний к практическим занятиям.**

Программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД).

**Предоставление турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):**

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 и др.).

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма и гостиничного обслуживания при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

## **2. Цели и задачи, требования к результатам освоения профессионального модуля во время практических занятий**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля в процессе практических занятий должен **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;

**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;

**3. План практических занятий для учащихся дневной формы обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

**3.1. МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта**

## **Практическая работа**

### **Подбор пакетного тура для клиента.**

#### **Задание № 1.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет для трех подруг сроком на 2 дня.**

**Задание № 2. Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет для семьи из трёх человек (ребёнок 17 лет) на 2 дня.**

#### **Задание № 3.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента групповой (10 человек + руководитель) тур в период зимних каникул на 2 дня для учеников 4-х классов**

#### **Задание № 4.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента групповой (10 человек + руководитель) однодневный тур для мужчин.**

### **Подбор познавательного тура для клиента.**

#### **Задание № 1.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента познавательный турпакет для трех подруг сроком на 2 дня.**

#### **Задание № 2.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет для семьи из трёх человек (ребёнок 17 лет) на 2 дня.**

#### **Задание № 3.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента групповой (10 человек + руководитель) тур в конце учебного года на 2 дня для учеников 9-х классов.**

#### **Задание № 4.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента для пожилой пары однодневный познавательный тур.**

### **Подбор романтического тура для клиента.**

### **Задание № 1.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «Романтическое путешествие» для молодой пары сроком на 2 дня.**

### **Задание № 2.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «Романтическое путешествие» для молодой пары сроком на 1 день.**

### **Задание № 3.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет для пожилой пары сроком на 2 дня.**

### **Задание № 4.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет для семьи из трёх человек (ребёнок 15 лет) с возможностью романтического путешествия на 2 дня.**

### **Подбор оздоровительного тура для клиента.**

#### **Задание № 1.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «День здоровья» для молодой пары сроком на 2 дня.**

#### **Задание № 2.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «День здоровья» для молодой пары сроком на 1 день.**

#### **Задание № 3.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет для пожилой пары сроком на 2 дня.**

#### **Задание № 4.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет для семьи из трёх человек (ребёнок до 5 лет) с возможностью оздоровления на 2 дня.**

### **Подбор активного тура для клиента.**

#### **Задание № 1.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «Экстремальное путешествие» для молодой пары сроком на 2 дня.**

**Задание № 2.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «Экстремальное путешествие» для молодой пары сроком на 1 день.**

**Задание № 3.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «Экстремальное путешествие» для пожилой пары сроком на 2 дня.**

**Задание № 4.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет «Экстремальное путешествие» для семьи из трёх человек (ребёнок до 2 лет) на 2 дня.**

**Подбор группового тура для клиента.**

**Задание № 1.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента групповой (10 человек + руководитель) тур в период весенних каникул на 2 дня для учеников 9-10 классов**

**Задание № 2.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента групповой (10 человек + руководитель) однодневный шоп-тур для женщин.**

**Задание № 3.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет «Активное путешествие» для молодой компании из 3-х семей сроком на 2 дня.**

**Задание № 4. Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет «Познавательное путешествие» для пожилой компании из 10 человек сроком на 1 день.**

**Подбор инклюзив-тура для клиента.**

**Задание № 1.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента индивидуальный турпакет для трех не замужних подружек сроком на 3 дня.**

**Задание № 2.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента турпакет для семьи из трёх человек (ребёнок 18 лет) с включенным гастротуром на 2 дня.**

**Задание № 3.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента групповой (10 человек + руководитель) тур в период зимних каникул на 2 дня для учеников 4-х классов.**

**Задание № 4.**

**Подобрать тур, используя рекламную продукцию в соответствии с пожеланиями клиента групповой (10 человек + руководитель) однодневный спорт-тур для мужчин.**

**3.2. МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности**

**Практическая работа № 1.**

**Изучение ФЗ от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».**

**Задание № 1.**

Проанализируйте главу 1 закона. Сверните информацию каждого определения (23 понятия) в формулу. Подготовьтесь к контрольной работе по понятиям.

**Задание № 2.**

Проанализируйте главу 2 закона. Составьте схему «Значение государства в турбизнесе».

**Практическая работа № 2.**

Томас Кук — основоположник туризма.

**Задание № 1**

Прочитайте внимательно жизнеописание Томаса Кука. Ответьте письменно на следующие вопросы:

- 1) Какова роль Томаса Кука в развитии туристского движения?
- 2) Какие профессии освоил Томас Кук к тридцати годам?
- 3) Перечислите социально-психологические факторы успеха Томаса Кука в области организации первых путешествий.

4) Перечислите новшества, которые были введены Томасом Куком в сфере организованного туризма.

5) Расскажите об издательской деятельности Томаса Кука. Раскройте значение издательской деятельности Кука для развития туризма.

6) Дайте краткую характеристику первым поездкам за рубеж, которые были организованы Томасом Куком. С какими целями англичане выезжали за пределы Англии?

7) Расскажите о дорожных чеках Томаса Кука.

8) Перечислите преимущества поездок «от Кука» перед конкурентами.

9) Существует ли компания Кука сегодня?

10) Есть ли представительство компании Кука в Москве?

### **Задание № 2.**

На основе определений понятий «туризм» и «турист» определите, в каких из приведенных ниже случаев речь идет о туристах, а в каких - нет. Свои выводы обоснуйте.

1. Семья Ивановых летом 2004 г. отправилась в Афины на Олимпийские игры.

2. Петрова Анна Сергеевна, проживающая в Москве, отправляется на конференцию в Ростов-на-Дону.

3. Учащиеся гимназии № 7 города Москвы посетили Третьяковскую галерею.

4. Петров Иван Иванович, проживающий в Клину, ежедневно отправляется на работу в Москву.

### **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:**

Дайте определение понятия «путешествие»:

Кого принято считать основателем современного туризма?

Где было открыто первое в истории туристское бюро?

Определение понятия «туризм».

Закончите определение понятия «туристы - это...»

Факторы, влияющие на развитие туризма.

Какая организация является самой влиятельной в сфере туризма?

Когда празднуется Всемирный день туризма?

Перечислите условия, необходимые для успешного развития туризма.

Дайте определение понятия «материальная база».

Что можно отнести к инфраструктуре места отдыха?

### **Практическая работа № 3.**

**Изучение ФЗ от 24 ноября 1996г.№132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».**



### **Задание № 1.**

Анализ направлений деятельности туристических фирм в РФ показывает, что практически 90 % из них работают на внешний рынок. Это значит, что в выездном туризме можно обойтись без отечественных фирм. Они, как правило, являются только перекупщиками продукта компаний тех стран, куда выезжают туристы.

Известно и то, что РФ во многих отношениях уникальна по своей туристической привлекательности. Этот фактор, один из важнейших для развития въездного туризма, позволяет привлечь в страну иностранную валюту.

Проанализируйте главу 4 закона и разработайте рекомендации, способствующие развитию въездного туризма, которые будут активизировать отечественные турфирмы в рамках закона. Используйте мировой опыт и рекомендации Всемирной туристической и Всемирной торговой организаций.

### **Задание № 2.**

Проанализируйте главу 5 закона. Какая роль в туристической политике отводится ассоциациям:

а) наблюдателя; б) законодателя; в) лоббирования интересов туристических фирм?

Аргументируйте выбранный Вами ответ.

### **Практическая работа № 4.**

**Изучение ФЗ от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».**

### **Задание № 1.**

С целью сохранения своего положения на рынке туристических услуг и повышения конкурентоспособности туристические фирмы к каждому активному сезону предлагают новые туры, которые обходятся фирме довольно дорого, так как велики затраты на их разработку. Тем не менее это расширяет спектр предложений. Вместе с тем туристические продукты, которые пользуются довольно устойчивым спросом (Болгария, Греция, Испания и др.). производят порядка 50 % турфирм.

Проанализируйте главу 5 закона и запишите ответы на следующие вопросы:

- Почему турфирмы не опасаются "затоваривания" рынка?
- Как они противостоят этому?
- Какие сопоставления и оценки следует привести при определении эффективности и выгоды новых дорогостоящих туров?
- Действие каких экономических законов проявляется в данной ситуации?

### **Задание № 2.**

Проанализируйте главу 6 закона.

Какой из факторов является определяющим в выборе туристами региона для посещения:

- а) демографический;
- б) культурный;
- в) природно-географический?

Аргументируйте выбранный Вами ответ.

### **Задание № 3.**

Изучите и проанализируйте «Памятку туристу» на предмет соответствия главе 7 закона. Оформите результаты в виде таблицы, сделайте выводы.

### **Практическая работа № 5.**

**Изучение ФЗ от 24 ноября 1996г.№132-ФЗ**

**«Об основах туристской деятельности в РФ».**

#### **Задание № 1.**

Проанализируйте главу 7.1 закона. Найдите определения или сформулируйте их самостоятельно: страхование в туризме, страхователи, страховщик. страховой полис туриста, страховой риск, страховой случай.

#### **Задание № 2.**

Проанализируйте главу 7.1 закона. Какая роль страховых компаний в турбизнесе? Распишите поэтапно Ваши действия в случае наступления страхового случая с Вашим клиентом.

#### **Задание № 3.**

Найдите правильный (правильные) вариант(ы) ответа из предложенных и запишите его.

1.Юридические лица ( туроператоры , турагенты , перевозчики ) а также другие физические лица , заключившие со страховыми организациями договор – это :

- А) страховщики
- Б) страхователи

2. Документ , удостоверяющий заключение договора между страхователем и страховщиком – это :

- А) медицинская книжка
- Б) страховой полис
- В) амбулаторная карта

3.Страховой полис содержит :

- А) срок пребывания за границей
- Б) перечень болезней

- В) телефон диспетчерских служб
4. Какой из показателей относится к показателям международного туризма :
- А) рентабельность
  - Б) суммарные денежные затраты
  - В) объем реализованных туристских услуг
5. Согласно какому закону страхование может быть добровольным и обязательным ?

---

6. Сколько существует групп факторов , влияющих на туризм :

- А) 2 группы
- Б) 3 группы
- В) 4 группы

7. Какие форы страхования Вы знаете :

- А) добровольное
- Б) прямое
- В) обязательное

8. Кто считается туристом :

- А) граждане , приезжающие в страну по договору в поисках работы
- Б) жители пограничных районов
- В) лица , вступающие на территорию какого-либо государства и остающиеся там не менее 24 часов и не более 6 месяцев с дозволенной целью.

### **Практическая работа № 6.**

**Изучение ФЗ от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ**

**«Об основах туристской деятельности в РФ».**

#### **Задание № 1.**

Прочитайте статью, выпишите страховые случаи. Укажите действия туриста при наступлении страхового случая.

*Отправляясь на отдых в Египет, люди обычно представляют себе великолепную сказочную страну, готовую распахнуть для туристов свои объятия, поразить восточной роскошью. Но иногда обстоятельства складываются так, что воспоминания об отпуске никак нельзя назвать приятными, скорее они похожи на страшную историю, а иногда даже на неправдоподобный кошмар. Что же ужасного может случиться с туристами в Египте?... (полный текст в сборнике практических заданий)*

### **Практическая работа № 7.**

**Особенности финансового управления турпредприятием в рамках закона РФ.**

#### **Задание № 1.**

Запишите правильные ответы в тетрадь.

1. Какой капитал необходим субъекту хозяйствования для начала туристической деятельности?

2. В чем состоит главное отличие туризма от других видов деятельности:

- а) результатом труда является туристический продукт,
- б) результатом труда является услуга;
- в) результатом труда является непроемительный труд;
- г) совпадение процесса производства и потребления туристического продукта?

3. Что является главным ресурсом туристического предприятия:

- а) компьютерная и другая техника;
- б) трудовые ресурсы;
- в) оборотный капитал?

### **Задание № 2.**

Как показывает практика, некоторые туристические фирмы используют бартер при продаже туров на тот или иной маршрут. Так, за счет бартера возмещаются стоимость рекламы, частичная оплата стоимости аренды транспортного средства и т.д.

Правомерно ли использование бартера туристическими фирмами?

Насколько выгоден туристической фирме такой обмен?

### **Практическая работа № 8.**

#### **Особенности финансового управления турпредприятием в рамках закона РФ.**

#### **Задание № 1.**

Туристическая фирма, активно работая на рынке туристических услуг (основная специализация — оздоровление детей в России) на протяжении ряда лет, имея прочное финансовое положение, приняла решение о покупке собственного автобуса типа "Неоплан", которое было продиктовано следующими обстоятельствами:

➤ несмотря на достаточно развитый рынок транспортных услуг, арендовать технически исправный, комфортабельный автобус проблематично, так как автобусный парк активно пополняется машинами из Германии со сроком эксплуатации от 5 лет и выше;

➤ несмотря на вышеуказанное обстоятельство, стоимость аренды автобуса очень высока;

➤ проанализировав стоимость тура по статьям затрат, фирма выявила, что доля затрат на аренду автобуса с учетом топлива, страховки автобуса, командировочных водителям по некоторым туристическим программам составляет свыше 50 %.

На основании приведенных ниже данных:

- ✓ определите эффективность инвестиций, направленных туристической фирмой на приобретение автобуса типа "Неоплан";
- ✓ сделайте выводы и обоснуйте, насколько правильно решение турфирмы?
- ✓ Выгодна ли покупка автобуса, тем более что турфирма вынуждена взять кредит в банке?

Исходные данные:

Стоимость автобуса с учетом таможенной пошлины, тыс. дол. США	100
Затраты на оформление, технический осмотр автобуса, тыс. дол. США	2
Число пассажирских мест	45
Планируемый годовой пробег, тыс. км	120
Коэффициент выпуска на линию	0,75
Число водителей на маршруте, чел	2
Суммарное время в наряде, ч	12
Расход дизельного топлива, л/км	30/100
Стоимость дизельного топлива, р/л	30
Норма амортизации на 1000 км пробега, %	9,1
Режим эксплуатации автобуса	интенсивный
Оплата работы водителя в месяц, дол. США	500
Источник инвестиций—банковский валютный кредит, % годовых	18
Курс доллара на момент расчета	31,8
Срок предоставления кредита, лет	2

### **Задание № 2.**

Проанализируйте стоимость любого туристического маршрута у различных фирм, объясните эти различия. Результаты анализа оформите в таблицу.

### **Практическая работа № 9.**

**Изучение Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ**

**(ред. от 28.07.2012)**

**"О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"**

**Задание**

Проанализируйте закон и напишите свои рекомендации в каждой конкретной ситуации.

### **Ситуация № 1.**

При первой и единственной проверке пожарный инспектор сразу выписала штраф в 200 тыс. рублей туристической фирме и 20 тысяч рублей директору. Должна ли она так делать? Или вначале она должна выдать предписание и штрафовать за невыполнение его?

### **Ситуация № 2.**

У работника возникли претензии к работодателю по размеру премии, в добровольном порядке вопрос не удалось решить, со слов работника стало известно, что он написал заявление в трудовую инспекцию.

Судя по всему, визит ожидается со всем скоро, и возникли такие вопросы:

1. О плановой/внеплановой проверки обязаны ли гос. органы сообщать предварительно работодателю?

2. В ходе проверки гос. органы обязаны рассмотреть вопросы изложенные в распоряжении о проверки или они правомочны рассматривать и иные вопросы о нарушениях труд. законодательства, если заметят их в ходе проверки?

3. Срок предоставления информации гос. органам - моментально или возможно через несколько дней подготовить ответ на вопросы?

Чего опасаться в таком случае? Было бы интересно узнать о стандартных действиях труд. инспекции в ходе подобных проверок.

### **Ситуация № 3.**

В нашей организации есть головной офис и несколько дополнительных офисов. После проверки в одном из дополнительных офисов инспектор предупредил, что вносит нашу организацию в план проверок на следующий год. Имеет ли он на это право или внесение в план должен производить инспектор по месту расположению головного офиса (Юридический адрес).

### **Ситуация № 4.**

В туристической фирме, в аренде (+ договор по эксплуатации здания закреплен за арендодателем), пришла проверка, были предоставлены все доки, запрошенными ими. На проверке инспектор выявил нарушения и не зафиксировал их: (установить табло Выход, и перенести систему управления кондиционеров от тревожной кнопки), инспектору еще не понравились остальные табло Выход, слишком тускло они горят. Самое главное, он запросил еще доки, но письменно не оформил ни чего! Проверка должна начаться с 14 мая по 31 мая. Могу ли я тянуть время? А потом спросить письменно о результатах проверки! мне сказали что он специально не чего не написал, что бы еще и еще выпрашивать еще разные доки, ну и не только!

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

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю согласно утвержденному учебному плану является **квалификационный экзамен**.

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>Освоенные профессиональные компетенции</b>		
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- определение запросов потребителей	- экспертная оценка на практическом занятии
	- соответствие выбранного туристского продукта требованиям потребителя и обоснование правильности выбора оптимального туристского продукта	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора
	- выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при использовании офисной техники	- наблюдение во время практического занятия и в ходе производственной практики
	- формирование и использование баз данных потребителей по заданным параметрам	- экспертная оценка на практическом занятии
	- соответствие результатов поиска конкретного турпродукта в сети Интернет заданным целям	- экспертная оценка выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной практики
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	- оперативное предоставление потребителю (демонстрация результативности	- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики -отзыв потребителя

	информационного поиска) запрашиваемой информации	(клиента) через опрос и анкетирование
	- полнота и доступность рекомендаций потребителю в устной и письменной форме (на русском и иностранном языках) согласно утвержденным нормам работы с клиентами	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания - отзыв специалиста от организации, где проходит практика
	- формирование доступных рекомендаций с учетом разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.)	- отзывы туристов, специалистов от работодателя
	- соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства	- экспертная оценка
	- презентация о туристских услугах через средства СМИ	- оформление стенда на туристских выставках и его экспертная оценка
	- разработка рекламного продукта о предлагаемых туристских услугах	- экспертная оценка рекламного буклета
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	- точность и полнота проведенного маркетингового исследования предложений туроператоров	- экспертная оценка представления результатов исследования в виде устной и электронной презентации
	- точность следования инструкциям и нормам по бронированию с использованием современной офисной	- наблюдение во время практического занятия - правильность выполнения



	техники	практического задания
	- проведение бронирования турпродукта согласно установленным требованиям	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания
	- соответствие нормативам делового общения содержания устного и письменного общения с туроператором на русском и иностранном языках	- тестирование - отзыв клиентов через анкетирование - ретинг-контроль 1
	- демонстрация техники презентации туристского продукта на русском и иностранных языках	- экспертная оценка устной и электронной презентации туристского продукта
	- планирование и расчет бюджета рекламной кампании	- экспертная оценка проекта рекламной кампании
	- заполнение всех документов, необходимых для осуществления турпоездки, в соответствии с нормативными требованиями	- наблюдение во время практического занятия, - тестирование ретинг-контроль 2
	- участие в разработке памятки для туриста	- экспертная оценка выполнения практического задания
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- правильность оформления документации и расчета стоимости турпакета на основе современной нормативной базы	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
	- получение и анализ информации о стоимости и характеристиках	- экспертная оценка выполнения заданий на практического занятия и в ходе

	<p>туруслуг, входящих в турпакет</p> <p>- соответствие результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя</p>	<p>учебной практики</p> <p>- экспертная оценка выполнения практического задания</p>
<p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)</p>	<p>- оформление документации на реализацию турпродукта</p>	<p>- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики</p>
	<p>- правильность заполнения бланков сопутствующей документации</p>	<p>- экспертная оценка</p>
	<p>- изложение правил реализации туристского продукта с учетом требований российского законодательства</p>	<p>- устный экзамен или тестирование</p>
<p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю</p>	<p>- правильность заполнения заявлений на выдачу виз</p> <p>- выявление ошибок при оформлении заявлений и их исправление</p> <p>-объяснение выявленных ошибок, грамотное и корректное консультирование потребителя</p>	<p>- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики</p> <p>- положительная оценка (отзыв) визовой службы, представителей работодателя по оформлению документов для визы</p>
	<p>- изложение требований к организации въезда граждан РФ в зарубежные страны (безвизовый въезд, выдача виз, национальные визы и визы стран Шенгенского соглашения) согласно требованиям к оформлению визы страны</p>	<p>- экспертная оценка ,</p> <p>- ретинг-контроль 3</p>

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	- полнота и верность изложения правил приобретения, учета и хранения документов строгой отчетности	- экспертная оценка
	- правильность заполнения документов строгой отчетности	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
<b>Освоенные общие компетенции</b>		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- участие в работе научно-студенческих обществ, - выступления на научно-практических конференциях, - участие во внеурочной деятельности, связанной с будущей профессией/специальностью (конкурсы профессионального мастерства, выставки и т.п.), - высокие показатели производственной деятельности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:  - на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.);
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества	- при выполнении работ на ретинг-контроле;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- анализ профессиональных ситуаций; - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	- при выполнении работ на различных этапах учебной практики;  - экзамен
ОК 4. Осуществлять поиск и использование	- эффективный поиск необходимой	- квалификационный

<p>информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики.</p>	<p>экзамен</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>- использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального, при оформлении и презентации всех видов работ.</p>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>взаимодействие: - с обучающимися при проведении деловых игр, выполнении коллективных заданий (проектов), - с преподавателями, мастерами в ходе обучения, - с потребителями и коллегами в ходе производственной практики</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>- самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий (проектов), - ответственность за результат выполнения</p>	

	заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование и качественное выполнение заданий для самостоятельной работы при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики; - определение этапов и содержания работы по реализации самообразования	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- адаптация к изменяющимся условиям профессиональной деятельности; - проявление профессиональной маневренности при прохождении различных этапов производственной практики.	

## **5. Информационное обеспечение обучения**

### **Основная литература:**

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебное пособие / Косолапов Александр Борисович ; Рец. Н.П. Плоткина. - 3-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2011. - 280с. ISBN: 978-5-406-01765-4

### **Дополнительная литература:**

1. Покровский, Н.Е., Черняева Т.И. Туризм: от социальной теории к практике управления [Электронный ресурс]: учебное пособие: Логос, 2009. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/42571>
2. Дмитриев, М.Н., Забаева М.Н., Малыгина Е.Н. Экономика туристского рынка [Электронный ресурс]: учебник: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/169586>

3. Восколович, Н.А Маркетинг туристских услуг[Электронный ресурс]: учебник : ЮНИТИ-ДАНА, 2011.- Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/122655>

4. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма[Текст]: учебное пособие / Орловская Виктория Петровна ; Рец. Е. И. Богданов. М.: ИНФРА, 2013. - 176 с. ISBN 978-5-16-006293-8

**Интернет-ресурсы и электронно-библиотечные системы:**

[www.rostourunion.ru](http://www.rostourunion.ru) - сайт Российского союза туриндустрии

[www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) –профессиональный туристический портал

[www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru) – официальный сайт газеты «Турифо»