

**Министерство образования и науки 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 музеологии и истории культуры

**О. А. КАЗУРОВА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ**  
**(СРС)**

по профессиональному модулю

ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»

для студентов, обучающихся по специальности

43.02.10 – «Туризм»

## **1. Область применения методических указаний к организации самостоятельной работе студентов.**

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.

## **2. Цели и задачи, требования к результатам освоения объема самостоятельной работы студентом по курсу**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля в процессе самостоятельной работы должен **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.

**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 самостоятельной работы для учащихся дневной формы обучения по профессиональному модулю ПМ.01**

#### **«Предоставление турагентских услуг»**

Учащийся выполняет систематически следующие виды работ:

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы ( по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов.

- знакомство с основными туристскими интернет-ресурсами;

- знакомство сайтами ведущих туроператоров;

- рассмотрение договора между турагентом и туристом;

- рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур;

- сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров;

- сравнение пакета документов на экскурсионный тур и стандартный тур без экскурсий;

- расчет полной стоимости стандартного турпакета с учетом стоимости дополнительных услуг;

- расчет стоимости индивидуального тура;

- подготовка информационных сообщений по теме «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта».
- подготовка пакета документов для получения визы на примере 2х визовых стран на выбор учащегося;
- заполнение необходимых документов для получения визы в выбранные страны для отдельных категорий граждан (пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане);
- подготовка сравнительной характеристики пакетов документов для визовых стран на примере 2х стран на выбор учащегося;
- рассмотрение особенностей таможенного декларирования в РФ;
- подготовка информационных сообщений по теме «Таможенные правила провозки багажа и грузов популярных туристских направлений»;
- подготовка информационных сообщений о правилах ввоза и вывоза национальной и иностранной валюты отдельных государств;
- составление проекта диалога клиента и менеджера туристской фирмы.

*Контроль за качеством выполнения вышеперечисленных видов работ происходит в форме игры по каждой дисциплине.*

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

Учащийся выполняет систематически следующие виды работ:

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы ( по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов.

#### **Итоговая Игра «Удовлетворенность туром»**

Цели:

- выработка умений оценивать удовлетворенность туристов турпродуктом;
- выработка умения работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

Количество участников: **от 15 до 30 человек.**

**Время:** итоговая игра проводится в два этапа, на двух разных занятиях с перерывом для выполнения домашнего задания. Каждое занятие длится от 2 до 3 часов учебного времени.

*Первое занятие*

Ход игры

- Преподаватель делит группу на 3-4 подгруппы по 5-7 человек, даются одинаковые задания для всех подгрупп.
- Разрабатываются вопросы анкеты для оценки удовлетворенности туром.
- Обсуждение пунктов анкеты в каждой подгруппе.
- Презентация анкет.

- Запись пунктов анкеты, предложенных подгруппами, на доске.
- Обсуждение и выбор окончательного варианта анкеты, составленной всей группой.

- Опрос присутствующих по данной анкете.

- В конце первого занятия дается задание для домашней работы.

Второе занятие Ход игры

- Анализ результатов анкетирования.

- Составление рейтингов.

- Презентация результатов выполнения заданий по составлению рейтингов.

- Обсуждение, анализ результатов и подведение итогов.

*Задания для первого занятия*

Задание № 1

Разработайте анкету для оценки личного опыта путешествий ваших друзей и знакомых.

Задание № 2

Опросите по данной анкете не менее 10 человек из вашей группы, заполните анкету сами.

*Задание № 3 (для домашней работы)*

Опросите по данной анкете не менее 10 человек из ваших друзей и знакомых.

*Задания для второго занятия Задание № 1*

Проанализируйте результаты анкетирования: посчитайте количество опрошенных, количество различных вариантов ответов на вопросы анкеты, составьте статистический отчет по итогам опроса.

Задание № 2

По итогам полученных анкет составьте рейтинги по следующим параметрам:

- наиболее посещаемые страны (города, регионы) России;
- наиболее посещаемые страны (города, регионы) ближнего зарубежья;
- наиболее посещаемые страны (города, регионы) дальнего зарубежья;
- наиболее привлекательные страны (города, регионы) для отдыха;
- наиболее понравившиеся туристские фирмы;
- страны (города, регионы) с наиболее высоким сервисом.

Задание № 3

Заполните таблицу.

Номинация	Стра-
Наиболее посещаемые страны (города, регионы)	
Наиболее посещаемые страны (города, регионы)	
11 аиболее посещаемые страны (города, регио-	
Наиболее привлекательные страны (города, ре-	
Наиболее понравившиеся туристские фирмы	
Страны (города, регионы) с наиболее высоким	

**Примечание.** При составлении вопросов анкеты (задание 1 для первого занятия) необходимо учитывать, что результаты опроса должны дать необходимое и достаточное количество информации для составления указанных рейтингов.

Варианты вопросов для анкеты:

- Какие страны (города, регионы) России вы посещали?
- Какие туроператоры вас обслуживали?
- Что понравилось в работе отелей?
- Как вы оцениваете уровень обслуживания в стране (городе, регионе) ближнего зарубежья в целом?
- Как вы оцениваете, уровень обслуживания в стране (городе, регионе) дальнего зарубежья в целом?
- Назовите страны (города, регионы) ближнего зарубежья с наиболее высоким сервисом.
- Назовите страны (города, регионы) дальнего зарубежья с наиболее высоким сервисом.

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

Учащийся выполняет систематически следующие виды работ:

- знакомство с основными туристскими интернет-ресурсами;
- знакомство сайтами ведущих туроператоров;
- рассмотрение договора между турагентом и туристом;
- рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур;
- сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров;
- сравнение пакета документов на экскурсионный тур и стандартный тур без экскурсий;
- расчет полной стоимости стандартного турпакета с учетом стоимости дополнительных услуг;
- расчет стоимости индивидуального тура;
- подготовка информационных сообщений по теме «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта».
- подготовка пакета документов для получения визы на примере 2х визовых стран на выбор учащегося;
- заполнение необходимых документов для получения визы в выбранные страны для отдельных категорий граждан (пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане);
- подготовка сравнительной характеристики пакетов документов для визовых стран на примере 2х стран на выбор учащегося;
- рассмотрение особенностей таможенного декларирования в РФ;
- подготовка информационных сообщений по теме «Таможенные правила провозки багажа и грузов популярных туристских направлений»;
- подготовка информационных сообщений о правилах ввоза и вывоза национальной и иностранной валюты отдельных государств;
- составление проекта диалога клиента и менеджера туристской фирмы.

## **Игра № 1.«Услуги туроператоров и турагентств»**

Цели:

- выработка умения различать деятельность туроператоров и турагентств;
- выработка умения работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

Количество участников: *от 15 до 30 человек.*

**Время:** игра итоговая длится от 2 до 3 часов учебного времени.

Ход игры

- Преподаватель делит группу на две или четыре подгруппы по 5-7 человек.
- Подгруппам 1-2 и 3-4 предлагается обосновать противоположные мнения.
- Каждой подгруппе дается свое задание.
- Задание обсуждается в подгруппах.
- В подгруппах вырабатывается коллективное решение.
- Каждая подгруппа выбирает представителя, который будет озвучивать аргументацию подгруппы.
- Представители подгрупп 1 - 2 и 3-4 проводят дискуссию в реальном времени (разыгрывают ситуацию в ролях), обосновывая точку зрения своей подгруппы, остальные участники игры наблюдают за ними и анализируют процесс.
- В процессе игры задаются вопросы, проводится межгрупповая дискуссия.
- В конце игры — анализ результатов и подведение итогов.

*Погружение*

Перечислите основные функции туроператоров и турагентов.

Задание 1 (для 1-й и 3-й подгрупп)

Проанализировав функции, определите: 1) преимущества и недостатки покупки тура непосредственно у туроператора, а не у турагента; 2) преимущества и недостатки покупки тура у турагента.

Сформулируйте рекомендации для туристов и обсудите их. Обоснуйте мнение, что при желании приобрести тур лучше обратиться к фирме-туроператору.

Задание 1 (для 2-й и 4-й подгрупп)

Перечислите основные функции туроператоров и турагентов. Проанализировав функции, определите: 1) преимущества и недостатки покупки тура непосредственно у туроператора, а не у турагента; 2) преимущества и недостатки покупки тура у турагента.

Сформулируйте рекомендации для туристов и обсудите их. Обоснуйте мнение, что тур необходимо приобрести в фирме турагента.

Задание 2 (для всех подгрупп)



Выберите представителя из вашей подгруппы, который сможет в процессе разыгрывания ситуации в ролях достойно представить аргументы, подготовленные в процессе предварительной работы в подгруппе, и обосновать точку зрения своей подгруппы.

**Дебрифинг.** Подвести итоги игры.

## **Игра № 2. «Туристская деятельность»**

*Цели:*

- исследование вопроса об объеме и содержании понятия «туристская деятельность»;
- выработка умения работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.
- **Количество участников:** от 15 до 30 человек.

**Время:** игра итоговая длится от 2 до 6 часов учебного времени.

*Ход игры*

- Преподаватель делит группу на три – четыре подгруппы по 5-7 человек.
- Всем подгруппам предлагаются одинаковые задания.
- Каждое задание обсуждается в подгруппах.
- Вырабатывается коллективное решение.
- После выполнения каждого задания делается презентация коллективных решений, задаются вопросы, проводится межгрупповая дискуссия.
- В конце игры — анализ результатов и подведение итогов.
- **Погружение**

В каких случаях используется термин «туристский», а в каких — «туристический»? Приведите примеры. Выскажите свою точку зрения.

### **Задание № 1**

Какие из названных видов занятий и при каких условиях относятся к туристской деятельности:

- занятие рыбалкой;
- занятие охотой;
- поход в горную местность;
- отдых;
- экскурсии;
- досуг;
- фитнес;
- спортивная деятельность;
- концертная деятельность;
- отдых на пляже;
- деятельность гостиниц;
- деятельность транспортных организаций;
- деятельность по продаже товаров для пляжного отдыха;

- деятельность по продаже товаров для рыбалки;
- деятельность по продаже товаров для охоты;
- деятельность по организации СПА-центров;
- деятельность государства по реализации прав граждан на отдых;
- деятельность государства по реализации прав граждан на свободу передвижения;
- деятельность визовых центров;
- деятельность таможни;
- деятельность пограничников;
- деятельность страховых организаций.

Кто выступает субъектами перечисленных видов деятельности?

### ***Задание № 2***

Какое из приведенных ниже определений туристской деятельности является более широким и почему? Назовите субъекта деятельности в данных определениях.

1. Туристская деятельность — это деятельность самих туристов (занятие туризмом, отдых, экскурсии, досуг), деятельность предприятий, специализирующихся на организации туристских услуг и предоставлении товаров для туристов, деятельность по реализации социальной политики государства, профсоюзов, предприятий по осуществлению прав граждан на отдых, свободу передвижения и совершение путешествий.

2. Туристская деятельность — это деятельность по оказанию туристских услуг: деятельность по организации туристских поездок, пассажирского транспорта, средств размещения и питания, по предоставлению рекреационных, культурных, экскурсионных, спортивных, развлекательных и других услуг, деятельность по предоставлению дополнительных и вспомогательных услуг для туристов.

3. Туристская деятельность - это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

### ***Задание № 3***

В чем сходство и различие понятий «туризм» и «туристская деятельность», «индустрия туризма», «туристский сектор»? Можно ли отождествить эти понятия, считать их синонимами, как полагают представители исследовательской группы Института туризма Валенсийского политехнического университета?

### ***Задание № 4***

Обсудите и предложите свое определение туристской деятельности.

### ***Задание № 5***

Оцените определения других подгрупп.

### ***Дебрифинг.***

Преподаватель подводит итоги игры. Выбирается лучшее определение.

Ответы

Вид туристской деятельности	Субъект туристской деятельности
Путешествия из Российской Федерации в другую страну	Выездной турист (человек, путешествующий за рубежом)
Путешествия в Российской Федерации лиц, не проживающих в ней	Въездной турист (человек, не проживающий постоянно в Российской Федерации, путешествующий по ее территории)
Путешествия за границу своей страны	Международный турист
Деятельность туроператора по формированию, продвижению и реализации туристского продукта	Туроператорская фирма
Деятельность турагента по продвижению и реализации туристского продукта	Турагент
Деятельность по предоставлению услуг размещения	Гостиничное предприятие
Путешествие по стране (месту) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд без ночевки в стране (месте) временного пребывания	Турист
Самостоятельная деятельность по организации путешествия	Самодетельный турист
Путешествие по стране (месту) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки	Экскурсант
Профессиональная деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с достопримечательностями страны (места) временного пребывания	Экскурсовод (гид)

Деятельность по переводу с иностранного языка и ознакомлению экскурсантов (туристов) с достопримечательностями страны (месте) временного пребывания	Гид-переводчик
Деятельность по организации и предоставлению транспортных услуг туристам	Перевозчик
Профессиональная деятельность по сопровождению туристов и обеспечению их безопасности при прохождении туристских маршрутов	Инструктор-проводник

### **Игра № 3. «Договор с туристом (игровое проектирование)»**

Цели:

- выработка навыка составления договора с туристом;
- выработка умения работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

Количество участников: *от 15 до 30 человек.*

**Время:** игра длится от 1 до 2 часов учебного времени.

Ход игры

- Преподаватель делит группу на 3-4 подгруппы по 5-7 человек.
- Всем подгруппам предлагаются одинаковые задания.
- Каждое задание обсуждается в подгруппах.
- Вырабатывается коллективное решение.
- После выполнения последнего задания делается презентация коллективных решений, задаются вопросы, проводится межгрупповая дискуссия.

В конце игры — анализ результатов и подведение итогов.

В конце игры — анализ результатов и подведение итогов.

Погружение

Придумать полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес фирмы, ее характеристики (турагентство или туроператор, размер финансовой гарантии, номер в Едином федеральном реестре и т. д.).

Задание № 1

Проанализируйте договор с туристом реальной фирмы (см. приложение И, договор № 2).

Задание № 2

Выберите конкретное направление тура, разработайте компоненты тура, выберите конкретных поставщиков услуг.

Задание № 3

Составьте договор с туристом о реализации туристского продукта по конкретному направлению, учитывая требования к договору, предусмотренные российским законодательством.

Задание № 4

Выпишите туристу путевку для тура, соответствующего вашему договору (см. приложение 2).

**Дебрифинг.** Преподаватель подводит итоги игры.

**Примечание.** Учесть требования к договору, предусмотренные российским законодательством. Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и/или иным заказчиком и турагентом, наряду с условиями, предусмотренными ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», должен также включать:

- ♦ «полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

- ♦ информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и/или иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;

- ♦ информацию о возможности туриста в случае возникновения обстоятельств, указанных в ст. 17.4 настоящего Федерального закона, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение».

#### **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**.

<b>Результаты</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<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	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной за-

	<p>правильности выбора оптимального туристского продукта</p>	<p>дачи и устной презентации аргументации выбора</p>
	<p>- выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при использовании офисной техники</p>	<p>- наблюдение во время практического занятия и в ходе производственной практики</p>
	<p>- формирование и использование баз данных потребителей по заданным параметрам</p>	<p>- экспертная оценка на практическом занятии</p>
	<p>- соответствие результатов поиска конкретного турпродукта в сети Интернет заданным целям</p>	<p>- экспертная оценка выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной практики</p>
<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах</p>	<p>- оперативное предоставление потребителю (демонстрация результативности информационного поиска) запрашиваемой информации</p>	<p>- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики - отзыв потребителя (клиента) через опрос и анкетирование</p>
	<p>- полнота и доступность рекомендаций потребителю в устной и письменной форме (на русском и иностранном языках) согласно утвержденным нормам работы с клиентами</p>	<p>- экспертная оценка результатов выполнения практического задания - отзыв специалиста от организации, где проходит практика</p>
	<p>- формирование доступных рекомендаций с учетом разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.)</p>	<p>- отзывы туристов, специалистов от работодателя</p>
	<p>- соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства</p>	<p>- экспертная оценка</p>

	- 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
ПК1.3. 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 техники	- наблюдение во время практического занятия - правильность выполнения 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	- экспертная оценка

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



	ные страны (безвизовый въезд, выдача виз, национальные визы и визы стран Шенгенского соглашения) согласно требованиям к оформлению визы страны	
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,	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.);  - при выполнении работ на ретинг-контроле;  - при выполнении работ на различных этапах учебной прак-
	- 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	
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	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях;	- анализ профессиональных ситуаций;	

дартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	тики; - экзамен
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики.	- квалификационный экзамен
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального, при оформлении и презентации всех видов работ.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	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	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	- самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий (проектов), - ответственность за результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно оп-	- планирование и каче-	

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

## **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. - 280 с. 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 туристической индустрии

[www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) – профессиональный туристический портал  
[www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru) – официальный сайт газеты «Туринфо»