

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



А.А.Панфилов

« 29 » 08 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01

«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

для специальности среднего профессионального образования
социально-экономического профиля
43.02.10 «Туризм»

Владимир, 2016

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 7.05.2014 г. № 474)

43.02.10 Туризм

Кафедра-разработчик: Кафедра «Музеология и история культуры»

Рабочую программу составил:

Казурова Ольга Алексеевна, старший преподаватель КИТП



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Музеологии и истории культуры Гуманитарного института ВлГУ

протокол № 13 от «1» июля 2016 г.

Заведующий кафедрой  к.фил.н., доцент С. В. Погорелая

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Колледжа инновационных технологий и предпринимательства ВлГУ

протокол № 1 от «29» августа 2016 г.

Директор колледжа  Корогодов Ю.Д.

Программа переутверждена:

на 2017/2018 учебный год, протокол № 1 от 01.09.18

Зав.кафедрой ТиС  Л.Г. Гужова

Директор колледжа ВлГУ  Ю.Д. Корогодов

Программа переутверждена:

на _____ учебный год, протокол № ____ от _____

Зав.кафедрой ТиС _____ Л.Г. Гужова

Директор колледжа ВлГУ _____ Ю.Д. Корогодов

Программа переутверждена:

на _____ учебный год, протокол № ____ от _____

Зав.кафедрой ТиС _____ Л.Г. Гужова

Директор колледжа ВлГУ _____ Ю.Д. Корогодов

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля.....	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	8
3. Структура и содержание профессионального модуля	9
4. Условия реализации программы профессионального модуля	18
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	20

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля - является частью ППССЗ 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.

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

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

иметь практический опыт:

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

- оформления документации строгой отчетности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 379 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 235 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 144 часа;
 - самостоятельной работы обучающегося – 91 час;
- учебной практики – 144 часа.

2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения программы 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 (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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 профессиональной деятельности

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1 – 1.3	Раздел 1. Технология продаж и продвижения турпродукта	110	64	32	32	-	46	-	144	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	125	80	48	32		45	-		-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая концентрированная)	-								-

	практика)									
	Всего:	379	144	80	64	-	91	-	144	-

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		Объем часов	Уровень освоения
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта			110 часов всего	
Тема 1. Влияние туризма на экономику стран. Статистика в туризме. Законодательные нормативные акты.	<i>Содержание</i>		4	
	1.	Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес – модели развития ТА.	4 часа лекции	1
	2	Анализ требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, правилам реализации турпродукта.		2
	Рейтинг-контроль № 1			3
	Практические занятия -Обзор нормативно- законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма.		2 часа пр. р.	
Тема 2.Формирование	<i>Содержание</i>		6 ч	

турпродукта	1	Расчет стоимости турпродукта- прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» Этапы работы ТО компании при формировании тура.	лекции	2
	2	Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей туруслуг. Изучение рекреационных возможностей регионов.		2
	3	Этапы реализации турпродукта. Негативные последствия снижения цены. Альтернатива неуменьшения цены. Риски ТО при демпинге. Мнения экспертов - директоров ведущих ТО.		3
	Практические занятия -Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта. -Расчет турпакета выбранного направления -Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию		6 ч.пр.р.	3
Тема 3 Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж.	Содержание		16 ч	
	1	Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта.	лекции	2
	2	Виды продвижения ТО турпродукта на туристическом рынке. Реклама- инструмент продвижения товара к потребителю.		2
	3	Разработка рекламной политики. Рекомендации при планировании рекламной компании.		2
	4	Печатная реклама. Маркетинговые исследования ТО по выбору печатного издания в соответствии с целевой аудиторией. Рекомендации по рекламным объявлениям. Буклеты, каталоги. Виды сувенирной рекламы в туристической индустрии		2
	5	Реклама на радио. Этапы рекламной компании на радио. Телевизионная реклама.		2
	6	Наружная реклама. Вывески, баннеры, растяжки, щиты. Реклама на транспорте		2
	7	Реклама в Интернете. Сайт ТО. Интернет- рассылка. База данных ТА. Рекомендации по содержанию рассылки. Реклама в соцсетях.		2
	8	Интернет- рассылка. База данных ТА. Рекомендации по содержанию рассылки. Реклама в соцсетях.		2
	9	Участие ТО в поисковых системах- информационных ресурсах ТА.		2

	10	Туристические выставки.PR акции. Нестандартные приемы продвижения турпродукта. Пропаганда туризма. Спонсорство, благотворительность.		2
	11	Работа по привлечению ТА: создание франчайзинговых агентских сетей.		2
	12	Обучение ТА - воркшопы, презентации, семинары, вебинары, инфотуры. Особенности продвижения турпродукта.		2
	13	Совместная реклама с ТА, совместные мероприятия. Размещение инфо на сайте.СПО		2
	14	Повышение технологичности ТО для привлечения ТА. Онлайн бронирование.		2
	15	Виды продвижения ТА для стимулирования потребителей. Разработка рекламной политики. Как привлечь туриста в офис.		2
	16	Средства стимулирования потребителей- предоставление бонусов для постоянных покупателей, доп.бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции Нестандартные приемы продвижения. Cross-promotion.Дисконтные карты. Почтовая рассылка.		2
		Практические занятия -Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта. -написать рекламный буклет «Пять причин, чтобы посетить...» (направление по выбору учащегося). -собрать материалы по рекламе ТА в вашем районе и проанализировать посещаемость агентства. -Изучение сайта ТО в части раздела «агентствам». - изучение работы различных поисковых систем. - провести виртуальный «вебинар» по выбранному направлению. - подготовить план инфотура по выбранному направлению. Нестандартные приемы продвижения турпродукта. Сувенирная продукция Рекламная политика ТА-Интернет, печатные издания, e-mail рассылка. Создание клиентской базы	16 ч.пр. р.	3
		Рейтинг-контроль № 3		
Тема 4 Технология продаж турпродукта	Содержание		6 ч	
	1	Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги.	лекции	2

	2	Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА	и	2
	3	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет		2
		Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей		2
		Лабораторные работы	6 ч. пр. р.	3
		Практические занятия -выявить потребности в отдыхе друзей и знакомых -составить перечень личных и профессиональных качеств менеджера по продажам турпродукта -на сайте ТО произвести бронирование готового турпакета в системе онлайн		
		Рейтинг-контроль № 3		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 01 - 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.			46	3
МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности			125 часов всего	
Тема 1. Понятие и субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>		2 ч	
	1	Понятие турагентской деятельности. Субъекты турагентской деятельности.	лекции	1
	2	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	и	1
	Лабораторные работы		-	3
	Практические занятия: - дискуссия постановкой проблем по теме «Взаимоотношения между субъектами туристской деятельности в РФ»;		2 <i>часа</i> <i>пр. р.</i>	
	Рейтинг-контроль № 1		-	
Тема 2.		<i>Содержание учебного материала</i>	6 ч	

Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия.	1	Организационные основы функционирования туристского предприятия.	лекции	2
	2	Основные нормативные правовые акты, регулирующие турагентскую деятельность. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Гражданское право, регулирующее турагентскую деятельность.		2
	3	Административное право, регулирующее турагентскую деятельность.		2
	4	Уголовное право, регулирующее турагентскую деятельность.		2
	5	Технологии предреализационных процессов в сфере туризма. Договорно-правовая документация: договор с поставщиками услуг, договор с туроператорами, туристами. Права и обязанности туроператоров, турагентов, туристов.		2
	6	Туристская документация. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка. Ведение туристской отчетности.		2
	Лабораторные работы		-	3
	Практические занятия: - рассмотрение договора между турагентом и туристом; - рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур; - сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров.		4 часа пр. р.	
	Рейтинг-контроль № 1		-	
	Тема 3. Технологии реализации туристского продукта. Правила расчета стоимости тура.		18 ч	
	1	Общие понятия технологии реализации туристского продукта.	лекции	2
	2	Технология доставки турпродукта потребителю туристских услуг.		2
	3	Формирование сбытовой сети. Агентское соглашение. Реклама туристского продукта.		2
	4	Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта.		2
	5	Правила расчета стоимости стандартного турпакета. Доплаты и дополнительные услуги к турам.		2
	6	Правила расчета нестандартного (индивидуального) турпакета.		2
	Лабораторные работы		-	

	Практические занятия: - расчет полной стоимости стандартного турпакета; - расчет стоимости индивидуального тура; - расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура различных типов.		10 ч. пр. р.	3
	Рейтинг-контроль № 2		-	
Тема 4. Платежные средства и правила расчетов за рубежом	<i>Содержание учебного материала</i>		6 ч	
	1	Операции с валютой.	лекции	2
	2	Пластиковые карты и правила их использования. Особенности применения дорожных чеков.		2
	3	Система поощрения покупок Tax-free и Duty-free. Правила ввоза и вывоза валюты.		2
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия: - дискуссия на тему «Преимущества и недостатки использования безналичных расчетов (пластиковых карт) в отечественных и зарубежных поездках».		2 ч.пр. р.	3
	Рейтинг-контроль № 2		-	
Тема 5. Паспортные и визовые формальности. Особенности паспортно-визового режима основных туристских направлений	<i>Содержание учебного материала</i>		4 ч	
	1	Понятие и виды паспортов. Общегражданские и специальные загранпаспорта.	лекции	2
	2	Понятие визы и визовый запрос. Виды виз.		3
	3	Визовые ограничения.		2
	4	Особенности визового режима основных туристских направлений. Виды визовых режимов.		2
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия: - подготовка пакета документов для получения визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения; - рассмотрение особенностей пакета документов отдельных категорий граждан: пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане; - заполнение опросного листа на получение визы и заполнение оригинальной		6 ч.пр. р.	3

	консульской анкеты на получение визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения.			
	Рейтинг-контроль № 2		-	
Тема 6. Таможенные формальности основных туристских направлений.	<i>Содержание учебного материала</i>		6 ч лекции	
	1	Понятие таможенного режима, виды таможенных режимов. Таможенное декларирование.		2
	2	Таможенное оформление и таможенный контроль. Нарушение таможенных правил.		2
	3	Виды и формы таможенных документов для туристов. Таможенные правила провозки багажа и грузов.		2
	Лабораторные работы		-	3
	Практические занятия: - заполнение таможенной декларации; - подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа и грузов на примере 2х стран на выбор учащегося.		4 ч.пр. р.	
	Рейтинг-контроль № 3		-	
Тема 7. Правила и особенности обслуживания клиентов турфирмы	<i>Содержание учебного материала</i>		6 ч лекции	
	1	Профессионально-квалификационная характеристика работников турфирмы.		2
	2	Классификация групп клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов. Конфликтология		2
	3	Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы.		2
	Лабораторные работы		-	3
	Практические занятия: - моделирование ситуации диалога клиента и менеджера туристской фирмы; - моделирование проблемной ситуации «Клиент недоволен качеством обслуживания турагентства».		4 ч.пр. р.	
	Рейтинг-контроль № 3		-	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1 ПМ.01 - знакомство с основными туристскими интернет-ресурсами; - знакомство сайтами ведущих туроператоров;			45	

<ul style="list-style-type: none"> - 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. 		
<p>УП.01.01 Учебная практика по модулю ПМ. 01.</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинговое исследование рынка туруслуг: <ol style="list-style-type: none"> a. - ознакомление с сайтами туроператоров; b. - изучение динамического листа предложений туроператоров; c. - выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта; d. - маркетинг турпродуктов разных туроператоров по одинаковым дестинациям. 2. Информирование клиентов о турпродуктах. 3. Анализ рекламной политики турагентств 4. Расчёт стоимости турпродукта. 5. Формирование турпакета. 	144	

6. Оформление туристской документации и консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур.		
7. Взаимодействие с туроператорами по продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники.		
Всего:	379	

4. Условия реализации программы профессионального модуля

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- -рабочие места по количеству обучающихся
- -рабочее место преподавателя
- плакаты (Физическая карта мира, Политическая карта мира, Субрегионы зарубежной Европы, Природные условия и ресурсы России).

Технические средства обучения:

- ПК,
- видеопроектор,
- проекционный экран.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-м: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: ISBN 978-5-98281-118-9

Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: (профессиональное образование) ISBN 978-5-00091-141-9

Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: ISBN 978-5-9776-0018-7

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Введение в технологию туризма [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М. : Финансы и статистика, 2014

Экономика туризма: учебник / Ю.В. Темный, Л.Р. Темная. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 448 с.: ил. - ISBN 978-5-279-03468-0.

Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т. В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. -М. : Советский спорт, 2014. - 248 с. - (Профессиональное туристское образование). - ISBN 978-5-9718-0695-0

Периодические издания:

Туризм: право и экономика : федеральный научно-практический журнал, 2016 г.

Интернет-ресурсы и электронно-библиотечные системы:

www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии

www.tourdom.ru –профессиональный туристический портал

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Практические занятия и учебная практика проводятся в специально оборудованных аудиториях турагентской и туроператорской деятельности. Рекомендуется посещение туристских фирм.

Обязательным условием допуска к учебной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» является освоение дидактических единиц разделов данного модуля: «Продвижение и реализация турпродукта», «Организация турагентской деятельности» и выполнение всех видов работ учебной практики по каждому из разделов.

Предшествовать освоению данного модуля должно изучение дисциплины математического и общего естественнонаучного цикла «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», а также желательно параллельное изучение общепрофессиональной дисциплины «Организация туристской индустрии».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам «Технология продаж и продвижения турпродукта», «Технология и организация турагентской деятельности»: наличие высшего образования, соответствующего профилю данного профессионального модуля. Преподаватели должны иметь опыт практической деятельности в соответствующей профессиональной сфере и проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего образования, соответствующего профилю модуля, и опыта практической деятельности в соответствующей профессиональной сфере. Эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. 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 ОПОП 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
Освоенные профессиональные компетенции		
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 информационного поиска) запрашиваемой информации	- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики - отзыв потребителя (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	- отзывы туристов, специалистов от

	разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.)	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
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 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 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 зарубежные страны (безвизовый въезд, выдача виз, национальные визы и визы стран Шенгенского соглашения) согласно требованиям к оформлению визы страны	- экспертная оценка , - ретинг-контроль 3
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	- полнота и верность изложения правил приобретения, учета и хранения документов строгой отчетности	- экспертная оценка
	- правильность заполнения	- экспертная оценка

	документов строгой отчетности	выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
Освоенные общие компетенции		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 практики; - экзамен - квалификационный экзамен
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества 	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - анализ профессиональных ситуаций; - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач 	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики. 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>взаимодействие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - с обучающимися при проведении деловых игр, выполнении коллективных 	

	<p>заданий (проектов),</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий (проектов), - ответственность за результат выполнения заданий 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - адаптация к изменяющимся условиям профессиональной деятельности; - проявление профессиональной маневренности при прохождении различных этапов производственной практики. 	

Разработчики:

ВлГУ КИТП

старший преподаватель

Казурова Ольга Алексеевна



Рецензент (эксперт):

 Казурова О.А. зам. директора ООО «ВлГУ»
«Владимирский университет»

