

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное 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

*б*

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

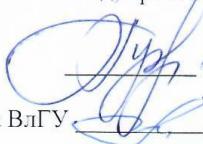
протокол № 1 от «29» августа 2016 г.

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 аbbревиатуры;

- 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 туроператорских 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**

	<i>практика)</i>									
	<b>Всего:</b>	<b>379</b>	<b>144</b>	<b>80</b>	<b>64</b>	<b>-</b>	<b>91</b>	<b>-</b>	<b>144</b>	<b>-</b>

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

<b>Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Уровень освоения</b>
<b>МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта</b>		<b>110 часов всего</b>	
<b>Тема 1. Влияние туризма на экономику стран. Статистика в туризме. Законодательные нормативные акты.</b>	<p><i>Содержание</i></p> <p>1. Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес – модели развития ТА.</p> <p>2 Анализ требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, правилам реализации турпродукта.</p> <p><i>Рейтинг-контроль № 1</i></p> <p><i>Практические занятия</i> -Обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма.</p>	<b>4 часа лекций</b>	<b>1</b>
<b>Тема 2.Формирование</b>	<i>Содержание</i>	<b>2 часа пр. р.</b>	<b>2</b>
			<b>3</b>
		<b>6 ч</b>	

<b>турпродукта</b>	1	Расчет стоимости турпродукта- прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» Этапы работы ТО компании при формировании тура.	<b>лекции и</b>	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	
	<b>Практические занятия</b> -Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта. -Расчет турпакета выбранного направления -Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через teet-компанию			6 ч.пр. р.	
<b>Тема 3 Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж.</b>	<i>Содержание</i>			<b>16 ч</b> <b>лекции и</b>	
	1	Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта.		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 турииндустрии		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
	<b>Практические занятия</b> -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.	
	<b>Рейтинг-контроль № 3</b>			3
<b>Тема 4 Технология продаж турпродукта</b>	<i>Содержание</i>			<b>6 ч лекци</b>
	1	Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги.		

	2	Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА	<i>и</i>	2
	3	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет		2
		Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей		2
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b> -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	<i>6 ч. pr. p.</i>	3
		<b>Рейтинг-контроль № 3</b>		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 01</b>			<b>46</b>	3
- 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.				
<b>МДК 01.02</b> <b>Технология и организация турагентской деятельности</b>			<b>125 часов всего</b>	
<b>Тема 1.</b> <b>Понятие и субъекты турагентской деятельности.</b>		<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2 ч лекции</b>	
	1	Понятие турагентской деятельности. Субъекты турагентской деятельности.		1
	2	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	<b>и</b>	1
<b>Основные понятия, используемые в турагентской деятельности</b>		<b>Лабораторные работы</b>	-	
		<b>Практические занятия:</b>	<b>2 часа pr. p.</b>	3
		- дискуссия постановкой проблем по теме «Взаимоотношения между субъектами туристской деятельности в РФ»;		
		<b>Рейтинг-контроль № 1</b>	-	
<b>Тема 2.</b>		<i>Содержание учебного материала</i>	<b>6 ч</b>	

<b>Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия.</b>	1	Организационные основы функционирования туристского предприятия.	<b>лекции и</b>	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		
	<b>Лабораторные работы</b>			-		
<b>Практические занятия:</b>			<b>4 часа пр. р.</b>	3		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- рассмотрение договора между турагентом и туристом;</li> <li>- рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур;</li> <li>- сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров.</li> </ul>						
<b>Рейтинг-контроль № 1</b>						
<b>Тема 3. Технологии реализации туристского продукта. Правила расчета стоимости тура.</b>	<i>Содержание учебного материала</i>			<b>18 ч лекции и</b>		
	1	Общие понятия технологии реализации туристского продукта.				
	2	Технология доставки турпродукта потребителю туристских услуг.				
	3	Формирование сбытовой сети. Агентское соглашение. Реклама туристского продукта.				
	4	Стимулирование продажи и пропаганда туристского продукта.				
	5	Правила расчета стоимости стандартного турпакета. Доплаты и дополнительные услуги к турам.				
	6	Правила расчета нестандартного (индивидуального) турпакета.				
<b>Лабораторные работы</b>			-			

	<p><b>Практические занятия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- расчет полной стоимости стандартного турпакета;</li> <li>- расчет стоимости индивидуального тура;</li> <li>- расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура различных типов.</li> </ul> <p><b>Рейтинг-контроль № 2</b></p>	<b>10 ч.</b> <i>пр. р.</i>	3
		-	
<b>Тема 4.</b> <b>Платежные средства и правила расчетов за рубежом</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>6 ч лекции и</b>	
1	Операции с валютой.	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	
	<i>Лабораторные работы</i>	-	
	<p><b>Практические занятия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дискуссия на тему «Преимущества и недостатки использования безналичных расчетов (пластиковых карт) в отечественных и зарубежных поездках».</li> </ul> <p><b>Рейтинг-контроль № 2</b></p>	<b>2 ч.пр. р.</b>	3
		-	
<b>Тема 5.</b> <b>Паспортные и визовые формальности. Особенности паспортно-визового режима основных туристских направлений</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>4 ч лекции и</b>	
1	Понятие и виды паспортов. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.	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	
	<i>Лабораторные работы</i>	-	
	<p><b>Практические занятия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка пакета документов для получения визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения;</li> <li>- рассмотрение особенностей пакета документов отдельных категорий граждан: пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане;</li> <li>- заполнение опросного листа на получение визы и заполнение оригиналной</li> </ul>	<b>6 ч.пр. р.</b>	3

	консульской анкеты на получение визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения.		
	<b>Рейтинг-контроль № 2</b>	-	
<b>Тема 6.</b> <b>Таможенные формальности основных туристских направлений.</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>6 ч лекци и</b>	
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
	<i>Лабораторные работы</i>	-	
	<i>Практические занятия:</i> - заполнение таможенной декларации; - подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа и грузов на примере 2х стран на выбор учащегося.	<b>4 ч.пр. р.</b>	3
	<b>Рейтинг-контроль № 3</b>	-	
<b>Тема 7.</b> <b>Правила и особенности обслуживания клиентов турфирмы</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>6 ч лекци и</b>	
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
	<i>Лабораторные работы</i>	-	
	<i>Практические занятия:</i> - моделирование ситуации диалога клиента и менеджера туристской фирмы; - моделирование проблемной ситуации «Клиент недоволен качеством обслуживания турагентства».	<b>4 ч.пр. р.</b>	3
	<b>Рейтинг-контроль № 3</b>	-	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1 ПМ.01</b>		<b>45</b>	
- знакомство с основными туристскими интернет-ресурсами;			
- знакомство сайтами ведущих туроператоров;			

<ul style="list-style-type: none"> <li>- рассмотрение договора между туроператором и туристом;</li> <li>- рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур;</li> <li>- сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров;</li> <li>- сравнение пакета документов на экскурсионный тур и стандартный тур без экскурсий;</li> <li>- расчет полной стоимости стандартного турпакета с учетом стоимости дополнительных услуг;</li> <li>- расчет стоимости индивидуального тура;</li> <li>- подготовка информационных сообщений по теме «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта».</li> <li>- подготовка пакета документов для получения визы на примере 2х визовых стран на выбор учащегося;</li> <li>- заполнение необходимых документов для получения визы в выбранные страны для отдельных категорий граждан (пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане);</li> <li>- подготовка сравнительной характеристики пакетов документов для визовых стран на примере 2х стран на выбор учащегося;</li> <li>- рассмотрение особенностей таможенного декларирования в РФ;</li> <li>- подготовка информационных сообщений по теме «Таможенные правила провозки багажа и грузов популярных туристских направлений;</li> <li>- подготовка информационных сообщений о правилах ввоза и вывоза национальной и иностранной валюты отдельных государств;</li> <li>- составление проекта диалога клиента и менеджера туристской фирмы.</li> </ul>	
--	--

#### **УП.01.01 Учебная практика по модулю ПМ. 01.**

**144**

##### **Виды работ**

1. Маркетинговое исследование рынка туруслуг:
  - 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 туроператоров
4. Расчет стоимости турпродукта.
5. Формирование турпакета.

- |  |  |  |
|--|--|--|
| 6. Оформление туристской документации и консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур.<br>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](http://www.rostourunion.ru) - сайт Российского союза туриндустрии

[www.tourdom.ru](http://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**.

<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение запросов потребителей</li> <li>- соответствие выбранного туристского продукта требованиям потребителя и обоснование правильности выбора оптимального туристского продукта</li> <li>- выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при использовании офисной техники</li> <li>- формирование и использование баз данных потребителей по заданным параметрам</li> <li>- соответствие результатов поиска конкретного турпродукта в сети Интернет заданным целям</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка на практическом занятии</li> <li>- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора</li> <li>- наблюдение во время практического занятия и в ходе производственной практики</li> <li>- экспертная оценка на практическом занятии</li> <li>- экспертная оценка выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной практики</li> </ul>
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оперативное предоставление потребителю (демонстрация результативности информационного поиска) запрашиваемой информации</li> <li>- полнота и доступность рекомендаций потребителю в устной и письменной форме (на русском и иностранном языках) согласно утвержденным нормам работы с клиентами</li> <li>- формирование доступных рекомендаций с учетом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики <ul style="list-style-type: none"> <li>- отзыв потребителя (клиента) через опрос и анкетирование</li> </ul> </li> <li>- экспертная оценка результатов выполнения практического задания <ul style="list-style-type: none"> <li>- отзыв специалиста от организации, где проходит практика</li> </ul> </li> <li>- отзывы туристов, специалистов от</li> </ul>

	<p>разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.)</p> <p>- соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства</p> <p>- презентация о туристских услугах через средства СМИ</p> <p>- разработка рекламного продукта о предлагаемых туристских услугах</p>	<p>работодателя</p> <p>- экспертная оценка</p> <p>- оформление стенда на туристских выставках и его экспертная оценка</p> <p>- экспертная оценка рекламного буклета</p>
ПК1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	<p>- точность и полнота проведенного маркетингового исследования предложений туроператоров</p> <p>- точность следования инструкциям и нормам по бронированию с использованием современной офисной техники</p> <p>- проведение бронирования турпродукта согласно установленным требованиям</p> <p>- соответствие нормативам делового общения содержания устного и письменного общения с туроператором на русском и иностранном языках</p> <p>- демонстрация техники презентации туристского продукта на русском и иностранных языках</p> <p>- планирование и расчет бюджета рекламной кампании</p> <p>- заполнение всех документов, необходимых для осуществления турпоездки, в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>- участие в разработке памятки для туриста</p>	<p>- экспертная оценка представления результатов исследования в виде устной и электронной презентации</p> <p>- наблюдение во время практического занятия</p> <p>- правильность выполнения практического задания</p> <p>- экспертная оценка результатов выполнения практического задания</p> <p>- тестирование</p> <p>- отзыв клиентов через анкетирование</p> <p>- ретинг-контроль 1</p> <p>- экспертная оценка устной и электронной презентации туристского продукта</p> <p>- экспертная оценка проекта рекламной кампании</p> <p>- наблюдение во время практического занятия, - тестирование ретинг-контроль 2</p> <p>- экспертная оценка выполнения практического задания</p>

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 тур услуг, 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
<b>Освоенные общие компетенции</b>		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в работе научно-студенческих обществ;</li> <li>- выступления на научно-практических конференциях;</li> <li>- участие во внеурочной деятельности, связанной с будущей профессией/ специальностью (конкурсы профессионального мастерства, выставки и т.п.);</li> <li>- высокие показатели производственной деятельности</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.);</li> <li>- при выполнении работ на ретинг-контроле;</li> <li>- при выполнении работ на различных этапах учебной практики;</li> <li>- экзамен</li> <li>- квалификационный экзамен</li> </ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества</li> </ul>	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ профессиональных ситуаций;</li> <li>- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач</li> </ul>	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективный поиск необходимой информации;</li> <li>- использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики.</li> </ul>	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального, при оформлении и презентации всех видов работ.</li> </ul>	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<p>взаимодействие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- с обучающимися при проведении деловых игр, выполнении коллективных</li> </ul>	

	<p>заданий (проектов),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- с преподавателями, мастерами в ходе обучения,</li> <li>- с потребителями и коллегами в ходе производственной практики</li> </ul>	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий (проектов),</li> <li>- ответственность за результат выполнения заданий</li> </ul>	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование и качественное выполнение заданий для самостоятельной работы при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики;</li> <li>- определение этапов и содержания работы по реализации самообразования</li> </ul>	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адаптация к изменяющимся условиям профессиональной деятельности;</li> <li>- проявление профессиональной маневренности при прохождении различных этапов производственной практики.</li> </ul>	

Разработчики:

ВлГУ КИТП      старший преподаватель      Казурова Ольга Алексеевна 

Рецензент (эксперт):

  
олга ольга о.у. генералов ооо физ. техн. гуманитарные  
внедрение вузов

