

Трени-114

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

_____ А.А. Панфилов

« 31 » 08. 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

для специальности 43.02.10 «Туризм»

Владимир, 20 15

Handwritten signature

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 № 10 от «25» июня 2015 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 «31» августа 2015 г.

Директор колледжа



Корогодов Ю.Д.

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 <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			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 <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	-								-
	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 часа лекции	
	1.	Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес – модели развития ТА.		1
	2	Анализ требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, правилам реализации турпродукта.		2
	Рейтинг-контроль № 1			
	Практические занятия -Обзор нормативно- законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма.		2 часа пр. р.	3
Тема 2.Формирование турпродукта	<i>Содержание</i>		6 ч лекции	
	1	Расчет стоимости турпродукта- прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» Этапы работы ТО компании при формировании тура.		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 неуминимения цены. Риски ТО при демпинге. Мнения экспертов - директоров ведущих ТО.		3
	Практические занятия		6 ч.пр.	3

	-Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта. -Расчет турпакета выбранного направления -Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию		р.	
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		2

		рассылка.		
		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		<i>Содержание</i>	6 ч лекции	
	1	Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги.		2
	2	Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА		2
	3	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет		2
		Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей		2
		Лабораторные работы		
		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	6 ч. пр. р.	3
		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			46	3

работ, отчетов.			
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
	2	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	и
	Лабораторные работы		-
	Практические занятия: - дискуссия постановкой проблем по теме «Взаимоотношения между субъектами туристской деятельности в РФ»;		2 часа пр. р.
	Рейтинг-контроль № 1		-
Тема 2. Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия.	<i>Содержание учебного материала</i>		6 ч
	1	Организационные основы функционирования туристского предприятия.	лекции
	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.	и
	3	Административное право, регулирующее турагентскую деятельность.	
	4	Уголовное право, регулирующее турагентскую деятельность.	
	5	Технологии предреализационных процессов в сфере туризма. Договорно-правовая документация: договор с поставщиками услуг, договор с туроператорами, туристами. Права и обязанности туроператоров, турагентов, туристов.	
	6	Туристская документация. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка. Ведение туристской отчетности.	
	Лабораторные работы		-
	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.	<i>Содержание учебного материала</i>		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. <i>пр. р.</i>	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. <i>р.</i>	3
	Рейтинг-контроль № 2		-	
Тема 5. Паспортные и визовые формальности. Особенности паспортно- визового режима основных туристских	<i>Содержание учебного материала</i>		4 ч	
	1	Понятие и виды паспортов. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.	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		-	

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

- 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.		
УП.01.01 Учебная практика по модулю ПМ. 01. 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 турагентств 4. Расчёт стоимости турпродукта. 5. Формирование турпакета. 6. Оформление туристской документации и консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур. 7. Взаимодействие с туроператорами по продвижению турпродукта с использованием современной офисной	144	

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

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

Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с.: ISBN 978-5-91134-609-6 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>

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

www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Турифо»

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	- отзывы туристов,

	рекомендаций с учетом разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.)	специалистов от работодателя
	- соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства	- экспертная оценка
	- презентация о туристских услугах через средства СМИ	- оформление стенда на туристских выставках и его экспертная оценка
	- разработка рекламного продукта о предлагаемых туристских услугах	- экспертная оценка рекламного буклета
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 документов строгой отчетности	- экспертная оценка 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	- участие в работе научно-студенческих обществ, - выступления на научно-практических конференциях, - участие во внеурочной деятельности, связанной с будущей профессией/специальностью (конкурсы профессионального мастерства, выставки и т.п.), - высокие показатели производственной деятельности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.); - 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	- 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	- 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	- 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	- 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,	взаимодействие: - с обучающимися при проведении деловых игр,	

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

Разработчики:

ВлГУ КИТП

(место работы)

старший преподаватель

(занимаемая должность)

Казурова Ольга Алексеевна

(ФИО, подпись)

ВлГУ КИТП

(место работы)

(занимаемая должность)

(ФИО, подпись)

Рецензент (эксперт):

соц. гл. директор ООО "центр
Бизнес-Владивосток"
Солодова О.И.