

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
Уральский экономический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 01 «Предоставление турагентских услуг»**

**для специальности 43.02.10 «Туризм»**

Екатеринбург

2018г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

  
\_\_\_\_\_ /А.Н. Шмидт/

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж  
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

\_\_\_\_\_ / А.В. Болотин /

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы:

Голомидова О.Ю.

Карева А.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>9</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>20</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ</b>	<b>23</b>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.01. «Предоставление турагентских услуг»

### 1.1. Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля составлена в соответствии с ФГОС СПО и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (далее — 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).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент, а 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 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, организовываемых 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.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий, в том числе при помощи электронных образовательных ресурсов, дискуссий, круглых столов, семинаров.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля ПМ.01. «Предоставление турагентских услуг»**

Всего- 428 часов, в том числе:

Максимальной учебной нагрузки студента– 284 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 190 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 94 часа;

учебной практики -72часов;

производственной практики –72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять 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, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 в профессиональной деятельности.
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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»

##### Тематический план профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» (очная форма)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. Учебная нагрузка и практика)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная (часов)	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практ. занятия, часов	Всего, часов	Всего, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов		
ПК 1.1.-1.7.	<b>МДК. 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта».</b>	144	96	36		48	20	72	72
	<b>МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности</b>	140	94	34		46			
	<b>Всего:</b>	<b>284</b>	<b>190</b>	<b>100</b>		<b>94</b>	<b>20</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
	<b>Всего по модулю</b>	<b>428</b>							

**Тематический план профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» (заочная форма)**

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. Учебная нагрузка и практика)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося			Учебная (часов)	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практ. занятия, часов	Всего, часов	Всего, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов		
ПК 1.1.-1.7.	<b>МДК. 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта».</b>	144	30			114	10		
	<b>МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности</b>	140	20			120			
	<b>Всего:</b>	<b>284</b>	<b>50</b>			<b>234</b>	10		
	<b>Всего по модулю</b>								

**3.2. Содержание обучения профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»**

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>ПМ 01. «Предоставление турагентских услуг»</b>		<b>428</b>	
<b>МДК. 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта».</b>		<b>144</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Предмет и метод дисциплины. Основные термины и понятия.	<b>Содержание</b> 1. Роль и место технологии продаж и продвижения в сфере услуг, как объекта исследования. 2. Факторы, влияющие на состояние и развитие технологии продаж в индустрии гостеприимства в России и регионах. 3. Современные тенденции развития технологии продаж и продвижения турпродукта в мировой индустрии гостеприимства.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Исследование основных терминов и понятий технологии продаж и продвижения в сфере туризма»	4	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4	3
<b>Тема 1.2.</b> Клиентоориентированный менеджмент продаж	<b>Содержание</b> 1 Сущность современного клиентоориентированного менеджмента продаж и его социально-экономическое значение. 2. Сущность и содержание технологии продаж в индустрии гостеприимства.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Процесс управления продажами в туризме, ориентированный на клиента».	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	6	2,3
<b>Тема 1.3.</b>	<b>Содержание</b>	4	1

Особенности личной продажи туристского продукта.	1.Понятийный аппарат: услуга, туристская услуга, гостиничная услуга ,услуга питания . 2.Отличие личной продажи турпродукта от технологии продаж товаров и других видов услуг.		
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Изучение особенностей личной продажи туристского продукта»	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	6	2,3
<b>Тема 1.4.</b> Технологии агентской продажи турпродукта.	<b>Содержание</b> 1.Методические основы изучения технологии агентской продажи турпродукта. 2.Формы организации и основные направления исследований технологий агентской продажи. 3.Определение критериев эффективности технологии агентской продажи турпродукта.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Изучение процедур и операций агентской продажи и продвижения турпродукта»	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	6	2,3
<b>Тема 1.5.</b> Технологии продаж туроператора.	<b>Содержание</b> 1.Виды технологии продаж туроператора на рынке гостинично-ресторанных услуг. 2. Процедуры и операции продаж и продвижения турпродукта туроператором. 3. Определение критериев эффективности технологии продажи туроператором.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Изучение процедур и операций продажи турпродукта туроператором»	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	6	2,3
<b>Тема 1.6.</b> Лояльность клиентов турагентств и	<b>Содержание</b> Целевые контактные аудитории и классификация клиентов турагентств.	4	1

программа ее повышения	Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программы ее повышения.		
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Разработка программы повышение лояльности клиентов турагентств»	4	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	8	2,3
<b>Тема 1.7.</b> Лояльность клиентов туроператоров и программы ее повышения.	<b>Содержание</b> 1.Классификация клиентов туроператора и целевые контактные аудитории. 2.Методы анализа основных тенденций развитие технологии продаж и лояльности клиентов туроператора 3.Разработка программы повышения лояльности клиентов туроператора.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Разработка программы повышение лояльности клиентов туроператора.	6	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	6	2,3
<b>Тема 1.8.</b> Технологии обеспечения роста продаж	<b>Содержание</b> Факторы, способствующие расширению продуктовой линейки турфирм и выход предприятий туризма на смежный рынок медицинского и оздоровительного туризма. Развитие рыночного сегмента медицинского туризма в гостиничном бизнесе России. Инновационные технологии роста продаж гостиничных продуктов и услуги на смежных рынках: « Check-Up» - программы; Спа-программы; Велнесс-программы; Luxury leisure – продукт.	10	1
	<b>Практические занятия</b> Практикум « Разработка процедур и операции обеспечения роста продаж»	6	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	2	2,3
<b>Тема 1.9.</b> Современные тенденции	<b>Содержание</b>	2	1

модернизации технологии продаж турпродукта.	Порядок проведения работ по формированию стратегий модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта. Экспертная оценка соответствия технологии продаж турпродукта мировым тенденциям. Этапы проведения модернизации технологии продаж турпродукта.		
	<b>Практические занятия</b> Практикум «Разработка процедур и операции модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта»	8	2,3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4	2,3
<b>Курсовое проектирование.</b> <b>Примерные темы курсовых работ:</b> 1. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж. 2. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж. 3. Возможности электронной коммерции в туризме. 4. Выставочная деятельность в системе продаж и продвижения турпродукта. 5. Управление контактом с клиентом в процессе персональной продажи в сфере туризма. 6. Приемы психологического воздействия на клиента турфирмы. 7. Процесс выявления потребностей клиентов туристической компании. 8. Методы стимулирования клиента на покупку турпродукта. 9. Формирование лояльности потребителя туруслуг. 10. Разработка коммуникационной стратегии туристской фирмы. 11. Формирование имиджа туристского предприятия. 12. Проблемы развития туристского бренда. 13. Стратегическое маркетинговое планирование деятельности туристской фирмы. 14. Формирование имиджа бренда в туризме. 15. Возможности франчайзинга для продвижения в туризме. 16..Роль рекламы в продвижении турпродукта.		<b>20</b>	
<b>МДК.01.02. Технология и организация турагентской</b>		<b>140</b>	

деятельности			
<b>Раздел 1. Основы турагентской деятельности</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Нормативно-правовая база турагентской деятельности.	<b>Содержание</b> ФЗ «Об основах туристской деятельности». ФЗ «О защите прав потребителей». Требования к организации турагентской деятельности.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Основные положения турагентской деятельности в нормативно-правовых документах	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Изучение нормативно -правовой базы регламентирующей деятельность предприятий туристской индустрии	2	3
<b>Тема 1.2.</b> Государственное регулирование турагентской деятельности	<b>Содержание</b> Государственные органы по регулированию туристской деятельности. Стратегия и программы развития туризма в Российской Федерации и в регионах.	6	1
	<b>Практические занятия</b> Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий Доклад: Туризма как объект управления.	4	3
<b>Тема 1.3.</b> Организационный аспект создания туристского агентства	<b>Содержание</b> Организационно-правовые формы создания турагентств. Организационные основы создания туристского агентства.	6	1
	<b>Практические занятия</b> Основные этапы создания туристского агентства.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий Доклад: Факторы развития туризма	4	3
<b>Раздел 2. Технология и организация работы с потребителями</b>			

<b>Тема 2.1.</b> Классификация групп клиентов	<b>Содержание</b> Факторы, влияющие на поведение покупателей. Классы обслуживания. Шкала потребностей клиентов.	6	1
	<b>Практические занятия</b> Модель покупательского поведения	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Формирование коммуникационных навыков менеджера по туризму.	4	3
<b>Тема 2.2.</b> Формы и стили обслуживания клиентов	<b>Содержание</b> Основные свойства услуги. Культура обслуживания клиентов.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Пути повышения культуры обслуживания.	4	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Формирование имиджа и бренда турагентства.	4	3
<b>Тема 2.3.</b> Технологии и методы продаж	<b>Содержание</b> Методы и технологии продаж. Факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов. Оформление офиса. Характер контакта. Технологии электронных продаж	6	1
	<b>Практические занятия</b> Организация встречи продавца и покупателя. Формирование постоянной клиентской базы. Участие в туристских выставках и ярмарках	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	3

	Выполнение домашних заданий. Доклад: Система скидок и методы стимулирования продаж.		
<b>Тема 2.4.</b> Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом.	<b>Содержание</b> Договор. Туристская путевка. Туристский ваучер. Информационный листок. Организация расчетов с потребителем.	6	1
	<b>Практические занятия</b> Оформление договора между турагентством и потребителем.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Нормативно-правовые документы регламентирующие деятельность турагента.	4	3
<b>Тема 2.5.</b> Технология продвижения и стимулирования продаж	<b>Содержание</b> Организация рекламной кампании. Система стимулирования сбыта. Организация персональных продаж. Методы связей с общественностью.	6	1
	<b>Практические занятия</b> Организация рекламной кампании и методы стимулирования продаж. Контрольная работа по разделу «Технология и организация работы с потребителями»	2	2
<b>Раздел 3. Информационные технологии в турагентской деятельности</b>			
<b>Тема 3.1.</b> Информационные технологии бронирования турпутевок	<b>Содержание</b> Информационные технологии бронирования турпутевок у туроператоров. Интернет-технологии и программное обеспечение.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Интернет-технологии бронирования турпутевок у туроператоров.	2	2

	<p><b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Развитие Интернет-технологий в туризме</p>	4	3
<p><b>Тема 3.2.</b> Информационные технологии бронирования туристских услуг.</p>	<p><b>Содержание</b> Системы бронирования гостиничных услуг, авиаперевозок и др. Глобальные системы резервирования.</p>	4	1
	<p><b>Практические занятия</b> Программные продукты резервирования туристских услуг.</p>	2	2
	<p><b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства.</p>	2	2
<p><b>Тема 3.3.</b> Информационные технологии управления турагентством.</p>	<p><b>Содержание</b> Программные продукты автоматизации предоставления туристских услуг. Характеристика основных программных продуктов.</p>	4	1
	<p><b>Практические занятия</b> Программные продукты автоматизации деятельности турагентства.</p>	2	2
	<p><b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Информационные технологии автоматизации управления турагентством</p>	4	
<p><b>Раздел 4. Организация паспортной и визовой поддержки</b></p>			
<p><b>Тема 4.1.</b> Паспортные и визовые формальности</p>	<p><b>Содержание</b> Обеспечение паспортной и визовой поддержки. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Виза и визовый запрос.</p>	4	1

	<b>Практические занятия</b> Организация визовой поддержки.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Шенгенская виза.	2	3
<b>Раздел 5. Расчет стоимости услуг туристского агентства.</b>			
<b>Тема 5.1.</b> Комиссионные вознаграждения турагентств	<b>Содержание</b> Система комиссионных вознаграждений. Формирование доходов туристского агентства.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Виды и размеры комиссионных вознаграждений.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Операции с валютой.	2	2
<b>Тема 5.2.</b> Расчет стоимости на отдельные услуги турагентств	<b>Содержание</b> Расчет стоимости услуг туристского агентства по бронированию отдельных туристских услуг, визовому сопровождению и т.д.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Расчет стоимости услуг. Контрольная работа по разделу «Расчет стоимости услуг туристского агентства»	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Доклад: Пластиковые карты и правила их использования.	2	2
<b>Учебная практика.</b> <b>Виды работ:</b> Оформление страховых полисов. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта. Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя. Использование каталогов и ценовых приложений.		<b>72</b>	<b>2,3</b>

Использование эффективных методов подбора информации о туристических ресурсах с клиентами на русском и иностранном языках. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. Оформление документации строгой отчетности.		
<b>Производственная практика (по профилю специальности ).</b> <b>Виды работ:</b>	<b>72</b>	<b>2,3</b>
Ознакомление с рабочим местом менеджера по продажам; Определять и анализировать потребности заказчика; Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников (печатных, электронных); Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; Выбирать оптимальный туристский продукт Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; Взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения, оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; Обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; Составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; Приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; Принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности.		

Уровень освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- персональные компьютеры ;
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- мультимедийная установка (проектор, экран);
- принтер;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: - компьютер с лицензионным программным обеспечением и средства мультимедиа (проектор, экран).

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Нормативная база**

1. Федеральный Закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” № 132 - ФЗ от 24.11.96.
1. Федеральный Закон “О защите прав потребителей” № 2 – ФЗ от 09.01.96.
2. Федеральный Закон “О техническом регулировании”, принят Государственной Думой 15 декабря 2002 г.
3. Федеральный Закон “О лицензировании отдельных видов деятельности” от 08.08.2001.
4. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 01.01.01 г. N 35 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи"
5. . ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
6. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
7. ГОСТ Р 286810-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».

### **Основные источники**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учеб. пособие для СПО / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 165 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-414986](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-414986)
2. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учеб. пособие для СПО / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 205 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-422972](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-422972)

### **Дополнительные источники**

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 366 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/menedzhment-v-turizme-423609](http://www.biblio-online.ru/book/menedzhment-v-turizme-423609)
2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 373 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/ekonomika-organizacii-v-gostinichnom-servise-428657](http://www.biblio-online.ru/book/ekonomika-organizacii-v-gostinichnom-servise-428657)
3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для СПО / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-430790](http://www.biblio-online.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-430790)
4. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/marketing-turistskih-uslug-424719](http://www.biblio-online.ru/book/marketing-turistskih-uslug-424719)

### **Интернет ресурсы**

1. <http://www.rata.ru> – сайт Российского союза туриндустрии.
2. <http://www.russiatourism.ru> - сайт Федерального агентства по туризму РФ.
3. <http://www.tourbus.ru> - сайт журнала «Турбизнес» - электронная версия.
4. <http://www.travelglossary.ru> – издательство профессиональной туристкой литературы и информационный портал.
5. <http://www.travelinform.ru> – информационная система для профессионалов туристического бизнеса.

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебные занятия междисциплинарного курса проводятся в соответствии с календарным учебным графиком. Предусмотрено в целях реализации компетентного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся. Учебная практика проводится в специально выделенный период (концентрированно) после изучения тем междисциплинарного курса. В ходе учебной практики обучающимся оказываются консультации. Освоению профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» должно предшествовать изучение дисциплин: «Общий гуманитарный и социально-экономический цикл» История Иностранный язык Русский язык и культура речи «Математический и общий естественнонаучный цикл» Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности География туризма «Общепрофессиональные дисциплины» Организация туристской индустрии Психология делового общения (практикум) Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: - наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля Предоставление турагентских услуг специальности Туризм. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: - обязателен опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Педагогический состав: дипломированные специалисты –

преподаватели общепрофессиональных дисциплин: «География туризма»; «Организация туристской индустрии»; «Психология делового общения».

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, в форме дифференцированного зачета.

<b>№№</b>	<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК-1.7.	Оформлять документы строгой отчетности	- заполняет бланки формы Тур-1 "Туристская путевка"; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 1.6.	Умение выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- информирует потребителя о видах услуг по оказанию визовой поддержки; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	- оформляет турпакет; - оформляет ваучеры; - оформляет страховые полисы; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- рассчитывает стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий

ПК-1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	- заполняет разовые заявки под конкретного и реального клиента; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий
ПК-1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	- информирует потребителя о туристских продуктах; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК-1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	разрабатывает анкеты; составляет опросные листы; информирует анкетированного о последовательности проведения социологического исследования; обрабатывает полученные результаты;  ведет документация на электронных и бумажных носителях.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	демонстрация интереса к будущей профессии;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
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 в области бронирования гостиничных услуг; оценка эффективности и качества выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях и осознание за него ответственности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<p>эффективный поиск необходимой информации ;</p> <p>- использование различных источников информации для эффективного выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта, профессионального и личностного развития.</p>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	использование информационно-коммуникационных технологий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<p>самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</p> <p>- ответственность за работу подчиненных</p>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	организация самостоятельных занятий по повышению личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	анализ инноваций в области технологии продаж и продвижения турпродукта	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы